



Annual Report 2002

Board of Funeral Services

2810 - 777 Bay Street, Box 117

Toronto, ON M5G 2C8

Tel: (416) 979-5450

Toll Free: 1-800-387-4458

info@funeralboard.com

www.funeralboard.com

Annual Report

Board of Funeral Services

The Board of Funeral Services was established by the *Funeral Services Act* in 1976 to succeed the Board of Administration, which had a history dating back to 1914.

The current legislation, the *Funeral Directors and Establishments Act*, requires that the Board be composed of thirteen members, eight funeral directors and five public persons. All members are appointed by the Lieutenant-Governor-in-Council.

MEMBERS OF THE BOARD OF FUNERAL SERVICES

	2002		2003	
Chair	Bill Steadmam*	Sudbury	Carl Compton*	Toronto
Vice-Chair	Carl Compton*	Toronto	Rick Pedder	Toronto
Executive Member	Scott Doney	Shelburne	Kirk Elliott	North Bay
	Kirk Elliott	North Bay	Scott Doney	Shelburne
	Bruce Humphrey	Toronto	Bruce Humphrey	Toronto
	Allan Lee	Harriston	Allan Lee	Harriston
	Patrick McGarry	Ottawa	Donald Lizzotti*	Fort Erie
	Bill Maguire*	Cobourg	Patrick McGarry	Ottawa
	Rick Pedder	Toronto	Thomas Preston*	Oakville
	Thomas Preston*	Oakville	Joe Salini	Thunder Bay
	Joe Salini	Thunder Bay	Wayne Smith	Peterborough
	Wayne Smith	Peterborough	Sarah Walker*	Sudbury
	Sarah Walker*	Sudbury		

*Denotes Public Member

One appointment was in progress at the time of printing.

Board Staff - 2003

Registrar

Joseph Richer

Manager, Inspections & Investigations

René Brakel

Inspectors

Randy Balon

Michelle Crognale

Ken Singh

Professional Competence Officer

Des Mackel

AUDITOR

Harris and Wright

Chartered Accountants

Manager, Licensing & Administration

Susan Beck

Coordinator Administrative Services

Renée Toleck

Administrative Bookkeeper

Marlen Weiler

Bilingual Administrative Assistant

Camie Lefebvre

LEGAL COUNSEL

Steinecke Maciura LeBlanc

Donald Posluns - Barrister & Solicitor

Table of Contents

Our Mission	2
Our Corporate Goals and Values	2
Maintaining Our Focus	3
Our Commitment to Excellence	4
2002 Business Plan Achievements	5
Strategic Outcome 1 - Maintaining High Levels of Consumer Protection	5
Strategic Outcome 2 - Advancing Service Excellence Through Professional Development ..	6
Strategic Outcome 3 - Increasing Public Awareness	6
Strategic Outcome 4 - Managing Uncertainty	7
Board Committee Updates	8
Complaints Committee	8
Discipline Committee	9
Compensation Fund Committee	11
Long Range Planning Committee	11
The Inspection Team	12
Licensing Committee	14
Education Review Implementation Committee	15
Licensing and Administration	16
Board of Funeral Services Financial Outlook	19
Auditors' Report	19
Balance Sheet	20
Income Statement	21
Statement of Cash Flow	22
Notes to Financial Statements	22
Prepaid Funeral Services Compensation Fund	
Balance Sheet	24
Income Statement	24

Our Mission

The Mission of the Board of Funeral Services (the Board) is to regulate the provision of funeral services and transfer services in accordance with the *Funeral Directors and Establishments Act* the ('Act') in order that the public interest may be served and protected.

OUR CORPORATE GOALS AND VALUES

- ◆ Protecting the interests of the consumers of Ontario by establishing, implementing, and maintaining high standards of practice, professional expertise and ethics in the provision of funeral services and transfer services in accordance with the Act
- ◆ Supplying information to consumers about their rights
- ◆ Developing, implementing and evaluating an ongoing plan to effectively accomplish the goals and objectives of the Board
- ◆ Developing and implementing educational programs for funeral service and transfer service providers
- ◆ Consulting with stakeholders in order to ensure their needs and interests are identified
- ◆ Developing recommendations to the Government on legislation, regulation, policy and practices

The Minister of Consumer and Business Services retains responsibility for Ontario's consumer protection legislation and regulation and oversees the quality of services provided by the Board.



Maintaining our Focus

If the phrase that captured the year 2001 was "managing uncertainty," then 2002 could be called the year of "maintaining our focus." The two main initiatives of recent times – the Board's own Educational Review and Implementation process, and the provincial government's Bereavement Sector Advisory Committee (BSAC) process – continued to demand a great deal of time and effort from both the Board and its staff.

The Board studied a copy of an early draft of the new legislation, which examines governance within Ontario's Bereavement Sector, and comments were offered to the Minister. He has acknowledged the importance of our input. We have been told that the legislative assembly will consider the legislation during the 2002-2003 sitting of the house.

Throughout the process of consultation and review, this Board has maintained its focus on its current regulatory responsibilities, and also kept front and centre the need to maintain consumer protection as our number one responsibility.

Over the year, several committees have proceeded to implement the recommendations of the Report on the Goals and Objectives of Funeral Service Education in Ontario. The primary focus of the committees' efforts has been to provide for highly qualified funeral directors within this province for the foreseeable future. Changes being contemplated in pre-admission and admission, academic program, internship, professional development and licensing all keep in mind the importance of maintaining the excellent professional standards currently seen in funeral service within Ontario.

A business plan developed for the 2002-2003 fiscal years, has become our guide to remind us of the standards we must maintain in public service, and the areas in which we seek improved quality. The Board had numerous successes in achieving its goals for 2002. More money has been spent on public awareness campaigns. More communications (through newsletters and information bulletins) have been made to the profession. Time lines around the handling of complaints have been reduced. We seek to continue to educate people about our role, and to take effective action when complaints are received.

After six years as a member of the Board of Funeral Services, I have completed the allotted maximum term on this Board. It has been a pleasure to work with the other members of the Board, the Registrar (Joseph Richer), the staff and management team in the Board offices, and members of the profession as a whole. The citizens of Ontario are well served by this Board, and I am confident that those members who remain on the Board will continue the focus on professional standards and public protection.

Dr. Bill Steadman

Chair



Our Commitment to Excellence

As we sit in anticipation of the introduction of a bill around new legislation, I can't help but think of how many times this has happened during the Board's long history. The members and staff of the current Board have a vision for the consumers of Ontario and all remain steadfast in our quest for the highest consumer protection we can deliver – especially in these uncertain times. Our successes in 2002 demonstrate this dedication and the business plan will continue to be our road map in 2003.

With our commitment to education of both consumers and licensees, we strive to be a leader in funeral service regulation in Canada. Anticipated new legislation promises new tools for us to continue to be successful in carrying out our mandate, even as the landscape changes. I am enthusiastic about the challenges that new legislation will bring and look forward to the opportunities that lie ahead.

By providing the members of the Bereavement Sector Advisory Committee an opportunity to have input very early in the drafting process, the government has demonstrated its commitment to the sector. An enormous amount of work has gone into the preparation of the anticipated legislation, – but much more remains to be done. As the members of BSAC worked diligently to craft their submissions, I think many people gained a greater appreciation for the challenges that the government faces in establishing a bright future for the Bereavement Sector in the new millennium. I have grown to appreciate the dedication and commitment exhibited by the staff at the Ministry of Consumer and Business Services, having had the opportunity to work very closely with several of them. I have seen first hand the tireless efforts and personal sacrifices that many of the staff make everyday.

Despite the turmoil and uncertainty in which the Board has operated and must continue to operate, it has exhibited strength of character, which allowed it to hit most of its business plan targets for 2002 and will allow it to achieve even more success in 2003. Throughout this report, you will see a demonstration of improved quality of service and effectiveness in fulfilling our consumer protection mandate.

In the face of so much uncertainty, the members of the Board and staff should be applauded for their dedication to the consumers of Ontario. In particular, I would like to thank Dr. Bill Steadman for his tireless efforts over the six years that he served on the Board and most recently as Chair in 2002.

Joseph Richer

Registrar

2002 Business Plan Achievements

In 2001, the Board worked hard to develop a business plan that would clearly articulate the priorities and goals for the years 2002 and 2003. The Board identified that in order to carry out its mandate and achieve its vision, it must focus on four "Strategic Outcomes":

- ◆ Maintaining High Levels of Consumer Protection
- ◆ Advancing Service Excellence Through Professional Development
- ◆ Increasing Public Awareness
- ◆ Managing Uncertainty

Each of these Strategic Outcomes drives the Board's activities and provides a framework for setting annual targets. A report card was developed by the Board to measure its performance against its 2002 targets. Highlighted below are the Board's numerous achievements this year.

STRATEGIC OUTCOME 1 - MAINTAINING HIGH LEVELS OF CONSUMER PROTECTION

Maintaining high levels of consumer protection requires the Board to continue to efficiently carry out thorough site inspections and ensure high levels of compliance to standards. In addition, it must handle consumer enquiries, concerns and complaints in an effective and timely manner. Effective management of the Compensation Fund is important for continuing to provide financial protection for consumers in the event of the mishandling of trust monies.

INSPECTIONS BROUGHT UP-TO-DATE

One of the Board's goals in this area was that on average, all funeral homes and transfer services would be inspected within a 3-year period and a target of 200 inspections would be made in 2002. The Board was successful in completing 89% of the target inspections, despite turnover in staff, and currently, there are no businesses whose last inspection was earlier than 1999.

COMPLAINT RESOLUTION PROCESS IMPROVED

The Board is also pleased to announce that it was able to exceed its targeted percentage of complaints mediated by staff from 25% to 35% this year.

DEVELOPMENT OF A RISK-BASED INSPECTION PROGRAM

The aim of this program is to be able to tailor inspection frequencies of licensees based on past levels of compliance. In 2002, staff initiated the development of Phase One of the program, which will allow staff to begin assigning a rating, based on past levels of compliance. Inspection staff also implemented a process whereby a licensed operator, to whom multiple licences have been issued, will be required to make recommended changes in all its locations.

HEALTHY COMPENSATION FUND

The Board's target for this year was to maintain a healthy fund that is well in excess of the \$500,000 minimum. The Board is pleased to announce that the Fund is currently at \$1.7 Million and continues to accrue interest. A strong investment strategy for the Fund was also identified with the trustee.

Increasing consumer awareness continues to be a key focus for the Board. This year we ran an ad about prepaying which was published in print media at least 30 times, as well as in a radio campaign, which ran over 200 times.

STRATEGIC OUTCOME 2 - ADVANCING SERVICE EXCELLENCE THROUGH PROFESSIONAL DEVELOPMENT

The Board believes that consumer protection is best provided when supported by a professional development program that continuously raises industry professionalism and education. The Board has recently reviewed funeral service education in Ontario and has developed an implementation plan based on the recommendations in the report.

FUNERAL SERVICE EDUCATION REVIEW IMPLEMENTATION PLAN INITIATED

The Board focused on plans for labour mobility as one of the areas for early implementation. To continue to move this initiative forward, the Registrar met with representatives from five other Canadian jurisdictions in June 2002 to discuss labour mobility among other issues. Board staff contacted regulators to learn about their operational plans for labour mobility, and a competency profile is in its final stages of drafting. Finally, a report card that will be used to report on actions to date has also been prepared.

PROFESSIONAL DEVELOPMENT 2002 A SUCCESS

The program held in April 2002 in Toronto was a success as indicated through very positive licensee evaluations.

PROACTIVE COMMUNICATIONS WITH THE PROFESSION

In addition to the 2001 Annual Report, three newsletters were published and distributed last year. The Board also made presentations at seven provincial and district association meetings, receiving positive feedback in every case.

ACTIVE PARTICIPATION IN THE BEREAVEMENT SECTOR ADVISORY COMMITTEE (BSAC)

The Committee was created to advise on future governance arrangements for the Bereavement Sector in Ontario. The Board has had regular, on-going communication with the Committee. During 2002, the Board participated in every BSAC meeting. The Registrar has also been actively involved with Ministry of Consumer and Business Services staff regarding draft legislation.

STRATEGIC OUTCOME 3 - INCREASING PUBLIC AWARENESS

The Board of Funeral Services believes that increased public awareness and education will ultimately lead to increased levels of consumer protection. Increasing the profile of the Board, and educating consumers on the need to deal with duly licensed funeral establishments or transfer services will continue to be a key area of focus.

PUBLIC AWARENESS ON THE RISE

The goal of the Board was to substantially increase its level of public awareness expenditure and activities. This goal was accomplished through communications through both radio and print media. A notice was published in the Toronto Star in February 2002 in a "Death and Taxes" insert. Notices were published in 30 community papers across Ontario, as well as some magazines. In addition, radio spots ran in the late spring on CFRB, three times per day for 10 weeks. These activities resulted from a welcomed increase in public awareness budget from \$60,000 to \$100,000.

CONSUMER ACCESS TO THE BOARD MADE EASIER

One of the goals of the Board was to make it as simple as possible for consumers to access the Board for information and advice. The Board was able to significantly improve consumer access by including contact information (e.g. mailing, web site, e-mail, toll-free number) on all of its publications and numerous notices to the public.



INFORMATION PACKAGE ENFORCES CONSUMER PROTECTION

An information package has been prepared for consumers who have concerns about a licensee and may want to file a complaint. In addition, a Complaint Form has been developed which can be accessed on the Board's web site.

WEB SITE ENHANCEMENTS IMPROVE COMMUNICATIONS

Numerous additions have been made to the web site such as links to Ontario and Federal Government web sites regarding death and bereavement information. Newsletters and Annual Reports continue to be added as they are published. Industry associations and consumer representative groups have also been surveyed to identify other value-added enhancements.

STRATEGIC OUTCOME 4 - MANAGING UNCERTAINTY

Given the enormous amount of uncertainty that arose from the recommendations of the review of the seven Delegated Administrative Authorities and more specifically, the anticipated legislative reform for the bereavement sector, the Board strongly believes that the key to its ongoing success will be maintaining a focus on its mandate and operational delivery. The Board is periodically revisiting and if necessary, adjusting its goals to ensure that it is on track in achieving its Strategic Outcomes. The Board is also committed to maintaining ongoing communications with staff and the profession at large.

NO LOSS OF FOCUS ON CURRENT MANDATE AND OPERATIONAL DELIVERY

The goal of the Board is to ensure that there is no decline in the numbers of inspections, service quality or stewardship of the Compensation Fund throughout the business planning period. In 2002, 177 inspections were completed despite some staff turnover. A survey on inspections revealed a high level of support for the current program and the level of service provided.

BOARD ACCOUNTABILITY STRENGTHENED

A report card has been developed to monitor and evaluate actions taken to achieve goals set for the year. In order to ensure financial accountability, the Board also struck an Audit, Finance & Risk Committee to review the auditor's report, as well as to review the Board's investments and expenditures on a regular basis.

STAFF KEPT APPRISED OF BSAC DEVELOPMENTS

It is important to keep staff informed and up-to-date with relevant events – particularly during the current BSAC process. To ensure accurate information is made available to all staff, the Registrar holds staff meetings after every Board meeting and delivers monthly written update messages often including submissions made to MCBS.

ONGOING COMMUNICATION WITH THE PROFESSION

The Board provides regular notices and updates to keep licensees informed of ongoing initiatives, such as the Education Review, and where appropriate, the events resulting from BSAC. For example, the report on the Education Review was made available to those attending Professional Development 2002. Reports around the Education Review, BSAC, regulatory changes from the Ministry of Environment and new privacy legislation were published in the newsletters produced during 2002. A notice of changes in process to register deaths was also sent out to each establishment when the Ontario civil service strike began.



Board Committee Updates

The Board of Funeral Services has established eight Committees and Teams, which together enable the Board to carry out its operational delivery mandate and strive toward achieving its business plan Strategic Outcomes:

- | | |
|---------------------------------|---|
| ◆ Complaints Committee | ◆ Inspection Team |
| ◆ Discipline Committee | ◆ Licensing Committee |
| ◆ Compensation Fund Committee | ◆ Education Review Implementation Committee |
| ◆ Long Range Planning Committee | ◆ Licensing and Administration Team |

While the activities of each Committee or Team may contribute more directly to one or two specific Strategic Outcomes driving our Annual Business Plan, it is the combined efforts and cooperation of the Committees, Teams and the Board that has enabled the organization to achieve far greater success. Following are the reports of each of the Committee's and Team's findings, activities and accomplishments in 2002.

COMPLAINTS COMMITTEE

MANDATE

The mandate of the Complaints Committee is to consider and adjudicate consumer complaints regarding the action and conduct of any licensee. The Committee's activities and efforts support the Board in achieving its Strategic Outcome of "Maintaining High Levels of Consumer Protection".

NUMBER OF COMPLAINTS

The Board of Funeral Services received 23 complaints between November 1, 2001 and October 31, 2002, a reduction from 38 complaints during the previous fiscal year. Of these, 20 were dealt with in 2002 and 3 will be carried forward into fiscal year 2003. Two complaints were closed when the licensee's personal and business licences were revoked.

Of the 26 complaints reviewed by the Committee between November 2001 and October 2002, the Board's fiscal year, 8 were received in fiscal 2001 and 18 in fiscal 2002. The Committee made recommendations in favour of the complainant in 9 cases, one of which was referred to the Discipline Committee for a hearing. In 8 cases, no action was recommended.

AN INCREASE IN MEDIATED COMPLAINTS

One of the goals in the Board's business plan was to increase the percentage of mediated complaints from the current level of 25%. The Committee is again pleased that the staff was able to mediate 35% of the complaints, which exceeded the target of 25%. Of the 9 mediated resolutions, 6 resulted in refunds or price reductions to the consumer for a total value of over \$4,405. Three of the complaints reviewed by the Committee were made by individuals within the profession, which represents a drastic reduction from past years. The Committee is pleased to see that licensees are not using the complaint mechanism to resolve business disputes, as was once the case. Either party may appeal the Complaints Committee's decision to the Licence Appeal Tribunal ("LAT"). LAT heard appeals of two complaints in 2002 and in both cases, it upheld the Complaints Committee's decision.

In order to assist licensees to gain a good understanding of the types of issues that result in complaints, the Committee explains significant decisions in the Board's newsletter. The Complaints Committee prepared two articles for educational purposes in 2001.



NEW COMPLAINT FORM WELL RECEIVED

The Committee's introduction of a complaint form in 2001 has been well received by all parties involved. It has allowed the complainants to focus on the issues at hand, which in turn has facilitated the entire process. 16 information pieces about the complaint process were mailed out in 2002.

CONCERN OVER TYPE OF COMPLAINTS

The Complaints Committee is troubled by the fact that several of the complaints revolved around high-pressure sales tactics employed by non-licensed persons engaged to represent licensees. In all cases, the consumers were eventually satisfied, but the Committee believes that this highlights the need for clarification and strengthening of the requirements around who may represent a licensee in a transaction. The Committee anticipates that new legislation will address this issue for Ontario consumers.

Many licensees go above and beyond what is necessary to satisfy the concerns of the consumer. This is demonstrated by the high number of mediated resolutions. Licensees who are well versed in statutory and regulatory requirements, especially with regard to professional conduct, price lists, contracts, documentation and disclosure, can significantly minimize the risk of complaints.

TIMELY RESOLUTION OF COMPLAINTS

On average, the Committee made decisions about complaints or the matters were mediated within 106 days from the date they were received. While the Committee was not able to achieve its target of a 90-day turnaround as specified in the business plan, it is committed to this target and will continue to strive to improve the level of service.

The number of complaints received in 2002 was below average for the Board and represents a very small number compared to the over 80,000 deaths that are handled by Ontario licensees. This is also particularly telling, since the Board has committed a significant amount of resources to raising the public's awareness of the Board's existence and the fact that we sent out information packages to 86 consumers last year alone. This is a clear demonstration that consumers are being very well served by licensees.

Allan Lee

Chair

DISCIPLINE COMMITTEE

MANDATE

The mandate of the Discipline Committee is to hear cases involving allegations of professional misconduct against funeral directors. Cases are referred to the Discipline Committee by the Complaints Committee, the Executive Committee, and the Board itself.

The Discipline Committee follows the established procedures for hearings and independent legal counsel advises the Committee. The Board of Funeral Services is represented by legal counsel, and the member also has the right to be represented by legal counsel. Decisions rendered by the Discipline Committee can be appealed to the Licence Appeal Tribunal ("LAT").

The decisions of the Discipline Committee are published in the Board's newsletter and occasionally the Committee publishes articles that are intended to assist licensees in avoiding conduct that can lead to disciplinary action. The Committee's activities *directly support the Board's business plan Strategic Outcome of "Maintaining High Levels of Consumer Protection and Advancing Service Excellence Through Professional Development"*.

CASES HEARD IN 2002

In 2002, the Discipline Committee heard three cases, two of which resulted in findings of professional misconduct and one case where the funeral director was acquitted. In a related matter, a funeral director's licence was revoked for his actions. No cases were moved forward from 2002 to 2003.

In one case, the Committee heard allegations that a funeral director had embalmed a body without specific authorization to do so. The Committee found the funeral director not guilty. As a result of the hearing, the Committee printed an article in the Board's newsletter reminding funeral directors to always obtain specific authorization before embalming a deceased person and recommended ways of ensuring that such authorization may be documented.

A funeral director was found guilty of professional misconduct under paragraph 44(a) (an act or omission inconsistent with the Act or regulations) for not refunding excess funds after prepaid services and supplies had been delivered. The funeral director was reprimanded by the Discipline Committee, was ordered to pay a fine of \$3217.13 within 30 days and was ordered to attend Professional Development 2003.

A funeral director pleaded guilty and was found guilty by the Discipline Committee of professional misconduct under paragraphs 44(o) and 44(u) of Regulation 470 under the *Funeral Director and Establishments Act* (the 'Act'). Paragraph 44(o) is signing or issuing a certificate, report or other document that contains a statement the licensee knows or ought to know is false, misleading or otherwise improper. Paragraph 44(u) is acting in a manner relevant to the practice of funeral directing that, having regard to the circumstances, would reasonably be regarded as unprofessional conduct. The Agreed Statement of Facts presented to the Discipline Committee stated that when the funeral director worked at the funeral home, he accepted cash from a family as payment for funeral services, but did not remit the full payment to the funeral establishment.

The Discipline Committee accepted the joint submission of the parties and ordered that the funeral director be reprimanded, the fact of which is to be recorded on the register; that he be suspended for eighteen months; that conditions be placed on his licence restricting supervision of students and the handling of cash; and that he pay a fine of \$8,000.

RELATED MATTER

In a disciplinary related matter, on April 3, 2002, the Registrar proposed to refuse to renew a funeral director's licence and a funeral home licence. The proposals were issued because the Registrar had evidence that, among other things, some prepayment funds had been received, but never placed in trust, as required by the *Funeral Directors and Establishments Act*.

All fines that are ordered by the Discipline Committee are paid into the Province's Consolidated Revenue Fund.

Rick Pedder

Chair

COMPENSATION FUND COMMITTEE

MANDATE

The Compensation Fund Committee administers the affairs of the Prepaid Funeral Services Compensation Fund, which provides compensation to consumers when prepayment funds are mishandled. The activities of the Committee are in direct support of the business plan Strategic Outcome "Maintaining High Levels of Consumer Protection".

CLAIMS PAID

In 2002, the Committee approved 8 of 9 claims on the fund and paid out a total of \$63,458. All of the approved claims resulted from the misappropriation of prepayment funds by one licensee. The Registrar revoked the licences issued to the funeral home and the funeral director, who owned and managed the business.

In all cases, claimants must support their claims to the Committee by providing sufficient documentation. Two claims in respect of the funeral home whose licence was revoked will be carried forward to 2003. They are valued at approximately \$15,000.

EFFECTIVE MANAGEMENT OF THE COMPENSATION FUND

During the year, the Committee reviewed the fund finances with the Trustee to ensure the Fund is fully diversified and secured. The Board's 2002 business plan target of maintaining a healthy fund well in excess of \$500,000 minimum has been achieved. The fund is currently at \$1.7 Million and continues to accrue interest.

On behalf of the Committee, we would like to thank the staff for their excellent work, and the Board for its support.

Thomas (Tom) Preston
Chair

LONG RANGE PLANNING COMMITTEE

MANDATE

The Long Range Planning Committee is responsible for identifying Board actions and activities that extend beyond the traditional business planning cycle.

SIGNIFICANT ACHIEVEMENT ATTAINED

This year, the Long Range Planning Committee has been key in ensuring that the Board achieves its 2002 business plan Strategic Outcome of "Increasing Public Awareness". The Board's commitment to achieving this outcome was clearly demonstrated by increasing the financial commitment to the public awareness program by approximately fifty percent over the previous year. The Committee focused many of its public awareness efforts in major publications and on two major radio stations, as well as involving community-based newspapers.

Although the success of the outreach program is difficult to monitor, there have been many favourable comments, from both the public and the profession. The Board will continue to invest in innovative efforts to make the public more aware of its existence and service options available to them as public awareness is felt to be a significant component in improving consumer confidence and protection.

The Committee would like to thank the staff and the Board for their continuing support.

Thomas (Tom) Preston
Chair



THE INSPECTION TEAM

MANDATE

Using its well-documented inspection process, the inspection staff makes significant contributions to assist the Board in fulfilling its mandate. The inspection team takes a balanced approach to its duties, using both enforcement and education to achieve high levels of compliance from Ontario licensees. This approach has been well received by licensees, as has been demonstrated by positive responses to quality assurance surveys conducted by the inspection team over the past few years.

A BUSY AND PRODUCTIVE YEAR

This has been a busy and productive year for the Board's inspection staff. During the year, we added one new member to our team when one of our team members retired. Our newest team member is a funeral director, the first to be hired in several years. We look forward to her contributions to the team.

During its 177 inspections, it uncovered over \$23,000.00 in refunds that were due to consumers.

Inspections	177
Regular	150
New Premises or New Ownership	23
Premises Closed	4
Blueprints Reviewed	3
Refunds-Excess of Prepaids	\$23,618.06

Higher levels of compliance are demonstrated by a noticeable reduction in the average number of items identified in inspection letters. A reduction from 8.5 in 2001 to 7.3 in 2002 and a reduction in the severity of issues of non-compliance were also noticed by the inspection team.

The team's commitment to strong service delivery is exhibited in its ability to reduce the average time that it takes to get the inspection letters out to licensees after an inspection has been conducted, dropping from 12 days in 2001 to 8 in 2002. It is also committed to effecting appropriate changes based on licensee feed back that it garners in its survey of those who were inspected in the previous year.

We surveyed every licensee who had undergone an inspection in 2002 and we will make every effort to address any concerns raised. These results will be reviewed and appropriate changes effected. This exercise reflects the Board's corporate goals and values and allows the Board to ensure that the needs and interests of one of its most important stakeholders are identified. To date, we have had a 70 % response to the survey and the results are very favourable. The managers have also made several recommendations that the team will look to address.

INVESTIGATIONS

In 2002, the Board opened 36 investigations and closed 26 investigation files. Of the files closed, two ended up as complaints before the Complaints Committee and two ended up before the Discipline Committee. The inspection staff investigated a number of occurrences involving a variety of problems including: theft of prepaid funds, unlicensed retailers offering services to the public and accepting prepayment funds and investigations involving misappropriation of prepaid trust funds.

In some cases, these investigations resulted in the allegations being unfounded. In others, caution letters were sent out to the involved parties with some required to present themselves before the Discipline Committee.

OBSERVATIONS ABOUT OVERALL COMPLIANCE

In addition to the decrease in the number of non-compliance issues, the inspection team has also witnessed a decrease in the severity of non-compliance issues. We believe that the balanced approach taken in our enforcement program and the openness and transparency of the inspection program have contributed significantly to this end.

Admittedly, while it is difficult to assess the direct impact this has had on the consumer's experience, the documentation that the staff is seeing in licensees' files would suggest that consumers are receiving more accurate records and information, which we would suggest contribute to more positive experience for consumers.

CONTRIBUTION TO PROFESSIONAL DEVELOPMENT

The inspection team's contribution to the Board's Professional Development program, "Effective Record Keeping," was again very well received by licensees. This educational session provides licensees with a broad overview of the requirements under the statute and regulations and allows licensees an opportunity to ask questions and discuss matters with the inspection team and their peers. This session continues to be refined based on comments provided by licensees following the sessions. Given the success of the program, we plan to continue to make it available and continue to listen to the profession's concerns and needs.

The inspection team's contribution to the Board's Newsletter has also generated praise from licensees. In particular, its recent series on what an inspector looks for, has allowed licensees to conduct a self-evaluation of their practices before the inspector even arrives.

Associations have welcomed the inspection team to their meetings, allowing them time to address the membership and allow licensees to discuss matters in a less formal environment.

WHAT'S IN STORE FOR NEXT YEAR

With the inspection team back at a full complement, we expect to reach our target of 200 inspections. Next year we will be using a newly developed risk-based scheduling program, which will allow us to make the most effective use of our resources. This program will target those licensees who have demonstrated a lower level of compliance while acknowledging those who have a proven record of high compliance. The risk-based program will allow us to focus on helping those licensees most in need of assistance and education to achieve higher levels of compliance.

We will continue to contribute to licensee's education through the professional development program and the Board's newsletter, which we believe has already provided positive results. The inspection team will revise their program for Professional Development 2003 to address the areas of development identified by licensees in 2002, thereby keeping the program current and most helpful to licensees. The inspectors will also continue to attend association meetings, which will allow them an opportunity to consult with this stakeholder group.

René Brakel

Manager, Inspections & Investigations

LICENSING COMMITTEE

MANDATE

The Licensing Committee is a very active Committee, composed of three persons, one of whom must be a public member of the Board. The Committee considers all matters that are referred by the Registrar regarding the eligibility of applicants for licences or licence renewals. The Committee also considers any other matters related to licensing such as examinations, internship programs and professional development. The members are committed to improving the licensing process and education of funeral directors in the Province. The Committee's efforts are in support of the Board's Strategic Outcomes of "Maintaining High Levels of Consumer Protection and Advancing Service Excellence Through Professional Development".

In addition to its regular duties, the Committee continues to focus on plans for the future. Over the past year, the Committee met at least once a month and dealt with a number of important issues.

PROFESSIONAL COMPETENCY PROFILE

This year the Committee continued the development of the Professional Competency Profile for an Ontario funeral director. The document will aid the Board in its commitment of ensuring that the people of Ontario are served by funeral directors who meet high standards of learning, competence, and professional conduct. The document will be utilized as the foundation for many Board-related issues, including, labour mobility initiatives, review of academic curriculum and professional development programs. It is expected that this document will be approved by the Board and become a working copy in the New Year.

PROFESSIONAL ACCREDITATION

The Committee continues to support Humber College and Collège Boréal with their endeavour of becoming accredited by the American Board of Funeral Service Education (ABFSE). In April 2002, representatives from Humber College were able to attend a workshop hosted by the ABFSE in Dallas, Texas. This was in conjunction with the International Conference of Funeral Service Examining Boards (ICFSEB) annual convention. The colleges continue to work very hard at meeting the qualifications for accreditation. Accreditation will provide a greater number of employment opportunities and attract more candidates to the profession. A workshop is planned for Ontario sometime in the next 6 months.

PROFESSIONAL DEVELOPMENT PROGRAM

Throughout the year, the Committee is heavily involved with the development, planning and evaluation of the annual Professional Development Program. As stated in the Board's business plan, the Committee is committed to achieving a high level of professional standards through the provision of quality education to funeral directors. PD 2002 Toronto was held in April. Students from both colleges were invited to attend, however, due to scheduling conflicts students from Collège Boréal were unable to attend. 330 funeral directors and 72 students attended the one and one half-day program this year. The Committee is proud to say that the program was very well received, as indicated by the positive feedback received on the program evaluation surveys completed by participants.

PRACTICAL EXAMINER'S HANDBOOK

The Committee held a Practical Examiner's Meeting in May 2002. At this meeting we were pleased to distribute a Practical Examiner's Handbook that has been developed by the Licensing Committee over the past few years. The handbook was developed to ensure uniformity of examinations, the maintenance of embalming standards and to aid the examiners in assessing the ability of candidates to embalm and meet the criteria developed by the Board.

LICENSING EXAMINATIONS

The Committee is responsible for preparing and marking each examination written by a potential licensee. Licensing exams were reviewed and updated to reflect the ongoing changes in the funeral profession. The Committee was pleased

to present awards to Kimberley Darnell of Humber College and Yvon Brais of Collège Boréal for achieving the highest marks on the Licensing exams for their respective college.

Members of the Committee, the Manager of Licensing and Administration, the Registrar, the Board and its staff are to be applauded for their dedication, hard work and many contributions to the issues that the Licensing Committee faced this year.

Patrick McGarry

Chair

EDUCATION REVIEW IMPLEMENTATION COMMITTEE

Over the past year, the Implementation Committee has been working hard to implement the recommendations from the Education Review Report. It has been very rewarding to see the initiative move from recommendations on paper to actual programs and practices that are up and running. Many changes have already been made and many more are underway. We have developed a report card to track our progress. This will encourage momentum, raise accountability and increase the transparency of the process.

PROFESSIONAL COMPETENCY PROFILE FOUNDATION FOR NEXT STEPS

One of the major new pieces of work to come out of the Education Review is the Professional Competency Profile. The profile was developed with the help of many Ontario funeral directors over the course of several months. It lists, in great detail, virtually every task a funeral director performs in the course of his or her duties, effectively helping to track all of the skills a funeral director needs. The profile will serve as a very useful checklist to plan and assess funeral service education and professional development requirements. It is a comprehensive document, and while its development delayed action on some of the recommendations, we felt it to be an invaluable tool for ongoing educational development within the profession and one that justified taking the time to get it right.

CREDIT-BASED PROFESSIONAL DEVELOPMENT OPTIONS IN SIGHT

We are also working to develop a credit-based program for Professional Development, which will vastly increase choice and accessibility to continuing education programs. Guidelines and outlines for potential programs are well underway. This is one example of an area where the Professional Competency Profile will be important. We will be able to use it to quickly and easily measure, approve and monitor the relevance of current and future professional development programs.

We will also be launching a pilot project for preceptor training at PD 2003 Toronto. This program will "teach funeral directors to teach aspiring funeral directors", providing heightened coaching and mentoring for interns.

We are beginning the process of creating the position of a Professional Competence Officer and looking to secure a strong candidate to fill this important position. The person will be a member of the Board of Funeral Services staff and will work closely with the Board and the Colleges as a person dedicated solely to education issues.

The Implementation Committee has made some exciting steps forward this year. We will continue to keep you informed of our ongoing progress.

Scott Doney

Chair

LICENSING AND ADMINISTRATION TEAM

MANDATE

In addition to being the first point of contact for the public and the profession and fulfilling licensing duties, the Licensing and Administration team also provides a number of functions required to support the Board's day-to-day operations.

NEW POSITION

In 2002 the licensing and administrative staff added a Coordinator Administrative Services position as a result of added responsibilities to the licensing and administrative team. The introduction of this position will also assist us to enhance service delivery to the public and profession.

LICENCE PROCESSING MORE EFFICIENT

We accomplished our goal to reduce our processing time by one full week from the previous year, hitting our target of having all 3,000 licences issued by the end of January.

As part of our ongoing commitment to fulfilling our consumer protection mandate, we revised the licensing application requirements for new businesses and those where ownership changes, to include background checks on all individuals having beneficial interest in the operations of the applicant.

Statistics for 2001/2002

	#
Registrations and licences issued	
Active	1804
Inactive	695
Conditional	15
Resigned	0
Revoked	1
Suspended	1
Emeritus	44
Re-instated	6 under Agreement
Registered Transfer Service Operators	5

Licences	Funeral Establishments	Transfer Services
Offering Services to the Public	579	26
Not Offering Services to the Public	2	
Conditional	1	
Revoked	1	
New establishments	10	2
Number of establishments purchased (Asset & Share)	11	
Closed	5	

Starting in 2002, we began issuing more formal proposals and orders to licensees. Using the full range of tools at our disposal has allowed us to deal with matters more quickly and provide licensees with clear options and rights of appeal. This initiative resulted in twenty-five (25) proposals being issued in 2002. There were no successful appeals to the Licence Appeal Tribunal ("LAT") and in a few cases licensees took quick action to avoid any disruption to their licences.

Proposals and Orders	Funeral Director	Funeral Establishment	Transfer Service
Licence revocations	-	1	-
Conditional licence proposals	9	1	-
Refusals to issue licences	2	-	-
Refusals to renew licences	5	4	1
Suspension orders	1	1	-

PRECEPTOR TRAINING PROGRAM DEVELOPED

A survey of licensees about the development of a preceptor training program has prompted the Board to develop a training program for preceptors who are responsible for overseeing candidates through their internship. In 2003, the Board anticipates delivering a pilot of the preceptor training program to assist in the development of strong, well-trained funeral directors.

NEW INTERNS

With 79 interns beginning their internships in 2002, it is important that we do our utmost to provide a positive learning experience for these future licensees.

Exams attempted in 2002:

	Licensing December 2001	Licensing June 2002	Active/Inactive Exams	Re-instatement Exams
Intern candidates	18	99	-	-
Other candidates	1	-	1	-

PROFESSIONAL DEVELOPMENT

The positive response received from registrants to PD 2002 Toronto demonstrates that the Board is providing a program that is relevant to the profession. Incorporating licensee feedback from the yearly evaluations assists the Board in presenting a diverse and interesting program. Many funeral service education students attended the one and one half-day event, with positive feed back from both licensees and students for this initiative.

WEB SITE ENHANCEMENTS

The addition of some new links to government web sites enhances the site and provides added value for consumers. Two links to provincial sites will allow consumers to get information about "What to do when someone dies" and easy access to Ontario laws and regulations. A link to the Government of Canada's Consumer Information Gateway also allows consumers to link directly to any number of consumer related sites. The addition of the Board's newsletters and annual reports also allows consumers and licensees to access current releases from the Board. We plan to begin archiving back issues of the newsletter and annual report for continued access in the future.

As part of our commitment to promoting consumer awareness and communication with licensees, we have begun to collect input about the web site and how we can enhance it even more. We will assess comments received from consumers and licensees alike and do our best to meet their needs.

IMPROVING INFORMATION AND ACCESS TO SERVICES

The Board again met its target of publishing three newsletters and plans to do the same in 2003. The enhancements to the newsletter have also been well received by licensees. Changes to include the Board's contact information on all documents published by the Board including licences, should assist in providing consumers better access to our services. All establishment licences issued in 2003 will include the Board's address, toll free number and web site address.



COMPLAINT AND DISCIPLINE TRACKING

Enhancements to the complaint & discipline tracking components of our database developed over the past year are operational and will continue to be refined to meet our needs.

GOALS AND OBJECTIVES 2003

The following are some of the goals and objectives the licensing and administrative staff have set for 2003:

- ◆ Wherever possible, implement changes to the web site as a result of input from consumers and licensees
- ◆ Develop pilot preceptor training program as part of Professional Development 2003
- ◆ Identify possible partners for the delivery of Professional Development 2003 in Thunder Bay – seek out other jurisdictions that may be interested in sharing costs and benefits of such a partnership
- ◆ Enhance our communication strategy to keep the profession aware of issues surrounding the introduction of legislative changes – links on our web site and special mailings wherever necessary
- ◆ Update the Board record management system, improve filing of hard copy files and soft copy files and develop a record retention system in accordance to accepted best practices
- ◆ Publish the Board's directory of licensees within 6 weeks of completing licensing – mid-March

Susan Beck

Manager Licensing and Administration

Financial Outlook

Harris & Wright audited the Board of Funeral Services and the Prepaid Funeral Services Compensation Fund. They reported that the financial statements present fairly, in all material respects, the financial position of the Board as at October 31, 2002. Complete financial statements are available from the Board of Funeral Services upon request.

AUDITORS' REPORT

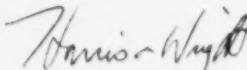
To the Directors of
Board of Funeral Services

We have audited the balance sheet of the Board of Funeral Services as at October 31, 2002 and the statements of income and expense, surplus, and changes in cash flows for the year then ended. These financial statements are the responsibility of the Board's management. Our responsibility is to express an opinion on these financial statements based on our audit.

We conducted our audit in accordance with generally accepted auditing standards. Those standards require that we plan and perform an audit to obtain reasonable assurance whether the financial statements are free of material misstatement. An audit includes examining, on a test basis, evidence supporting the amounts and disclosures in the financial statements. An audit also includes assessing the accounting principles used and significant estimates made by management, as well as evaluation of the overall financial statement presentation.

In our opinion, these financial statements present fairly, in all material respects, the financial position of the Board as at October 31, 2002 and the results of its operations and the changes in its cash flows for the year then ended in accordance with generally accepted accounting principles.

Toronto, Ontario December 20, 2002


Chartered Accountants

BOARD OF FUNERAL SERVICES
(Under the *Funeral Directors and Establishments Act*, 1989)

BALANCE SHEET
October 31, 2002

		Comparative 2001
ASSETS		
Current assets:		
Cash and bank	\$ 31,315	\$ 24,397
Investments (Note 3)	2,149,917	2,362,347
Sundry receivables (Note 4)	90,747	77,779
Prepaid expense	39,965	17,035
	2,311,944	2,481,558
Capital assets - at cost: (Note 2a)		
Office furniture and equipment	206,941	183,334
Leasehold alterations	21,353	19,751
	228,294	203,085
Less - Accumulated depreciation	120,047	97,050
	108,247	106,035
	\$ 2,420,191	\$ 2,587,593
LIABILITIES		
Current liabilities:		
Accounts payable and accrued liabilities	\$ 42,269	\$ 51,576
Deferred licence fee revenue (Note 2b)	200,950	199,965
Payroll and sales taxes payable	82	9,287
	243,301	260,828
	2,176,890	2,326,765
Surplus	\$ 2,420,191	\$ 2,587,593

BOARD OF FUNERAL SERVICES

STATEMENT OF INCOME AND EXPENSE

Year ended October 31, 2002

Comparative
2001

INCOME

Funeral Directors' licence fees	\$	377,100	\$	371,500
Funeral Establishments' licence fees		806,875		803,325
Transfer Service licence fees		14,615		15,890
		1,198,590		1,190,715
Duplicate certificates		310		460
Student registration fees		4,050		5,250
Student examination fees		16,000		15,950
Professional development		62,834		56,857
Investment income		104,926		141,466
Administration fees - Compensation Fund		5,000		5,000
Sale of Directories, Acts and Miscellaneous revenue		10,614		7,238
Reimbursement - Ministry of Consumer and Business Services		41,079		37,239
		1,443,403		1,460,175

EXPENSE

Salaries, benefits and compensation	\$	594,855	\$	550,116
Transportation and communication		266,763		325,361
Services		513,207		444,590
Supplies and equipment		218,453		212,846
		1,593,278		1,532,913

NET INCOME (LOSS) FOR YEAR

\$ (149,875) \$ (72,738)

BOARD OF FUNERAL SERVICES

STATEMENT OF CASH FLOWS

Year ended October 31, 2002

			Comparative 2001
CASH PROVIDED FROM (USED IN) OPERATIONS			
Net income (loss) for year	\$ (149,875)	\$	(72,738)
Items not affecting working capital:			
Depreciation and amortization	23,537		20,775
Working capital from (used in) operations	(126,338)		(51,963)
Net change in non-cash working capital (see below)	(53,425)		(51,607)
Cash provided from (used in) operations	(179,763)		(103,570)
CASH PROVIDED FROM (USED IN) INVESTING ACTIVITIES			
Capital asset additions	(25,209)		(23,581)
Write down of expired capital assets	(540)		-
Increase (decrease) in cash	(205,512)		(127,151)
Cash at beginning of year	2,386,744		2,513,895
CASH AT END OF YEAR	\$ 2,181,232	\$	2,386,744
Cash at end of year represented by:			
Cash	\$ 31,315	\$	24,397
Investments	2,149,917		2,362,347
	\$ 2,181,232	\$	2,386,744
NET CHANGE IN NON-CASH WORKING CAPITAL			
Increase (decrease) in:			
Current assets:			
Sundry receivables	\$ 12,968	\$	10,227
Prepaid expense	22,930		284
	35,898		10,511
Current liabilities:			
Accounts payable and accrued liabilities	(9,307)		(41,901)
Deferred licence fee revenue	985		1,575
Payroll and sales taxes payable	(9,205)		(770)
	(17,527)		(41,096)
NET INCREASE IN NON-CASH WORKING CAPITAL	\$ 53,425	\$	51,607

NOTES TO FINANCIAL STATEMENTS

Year ended October 31, 2002

1. MISSION

The mission of the Board of Funeral Services (the Board) is to regulate the provision of funeral services and transfer services in accordance with the *Funeral Directors and Establishments Act* (the 'Act') in order that the public interest may be served and protected.

Corporate Goals and Values:

- Protecting the interests of the consumers of Ontario by establishing, implementing, and maintaining high standards of practice, professional expertise and ethics in the provision of funeral services and transfer services in accordance with the Act.
- Supplying information to consumers about their rights.
- Developing, implementing and evaluating an ongoing plan to effectively accomplish the goals and objectives of the Board
- Developing and implementing educational programs for funeral service and transfer service providers.
- Consulting with stakeholders in order to ensure their needs and interests are identified.
- Developing recommendations to the Government on legislation, regulation, policy and practices.

The Minister of Consumer and Business Services retains responsibility for Ontario's consumer protection legislation and regulation and oversees the quality of services provided by the Board.

2. SIGNIFICANT ACCOUNTING POLICIES

(a) Depreciation

Depreciation on furniture and equipment is provided on the straight-line basis using a 10% annual rate. Leasehold alterations are written off over the term of the lease.

(b) Deferred licence fee revenue:

Deferred licence fee revenue represents the prepaid portion of fees that pertain to the last two months of the calendar year.

3. INVESTMENTS - Market value \$2,225,542 (2001 - \$2,425,478)

			Comparative 2001
PRIN-CANADA - 2.985%, maturing October 1, 2003	\$	199,999	\$ -
TD Canadian Money Market		50,170	-
Canada Bond - 4.367%, maturing December 1, 2005		199,999	-
Canada Bond - 5.082% maturing June 1, 2008		999,999	-
Ontario Savings Bond CS02 2.75%, maturing June 21, 2009		500,000	-
Province of Ontario - 4.407%, maturing December 6, 2002		199,750	-
TD Bankers Acceptance - 2.74%, maturing November 28, 2001		-	180,526
Mercury REC Senior Commercial Paper - maturing August 28, 2002		-	421,846
Mercury REC Senior Commercial Paper - maturing February 25, 2002		-	1,160,386
TD Bank BDN - maturing August 14, 2002		-	599,589
	\$	2,149,917	\$ 2,362,347

4. SUNDRY RECEIVABLES

			Comparative 2001
Interest receivable	\$	55,830	\$ 44,457
Ministry of Consumer and Business Services - reimbursement		24,401	20,994
Compensation fund and miscellaneous revenue		10,516	12,328
	\$	90,747	\$ 77,779

5. LEASE COMMITMENTS

Office space is leased under a long-term agreement expiring September 1, 2006. Autos, which are leased for the inspectors, have lease expiry dates of May 2004 and September 2004. Future minimum rental payments under the leases with expiry dates of one year or more consisted of the following at October 31, 2002:

2003	\$	44,263
2004		30,984
2005		15,060
2006		13,805
	\$	104,112

6. The Compensation Fund Committee manages the affairs of the Prepaid Funeral Services Compensation Fund that was established under the *Funeral Directors and Establishments Act*, 1989.

PREPAID FUNERAL SERVICES COMPENSATION FUND
(Under the *Funeral Directors and Establishments Act*, 1989)

BALANCE SHEET

October 31, 2002

		Comparative 2001
ASSETS		
Current assets:		
Cash:		
Toronto Dominion Bank	\$ 24,552	\$ 20,682
Toronto Dominion Trust Account	3,585	22,447
Interest receivable	3,961	4,255
Settlement receivable	-	4,800
	32,098	52,184
Investments - at cost (Note 4)		
(Market value \$1,668,508; 2001: \$1,702,317)	1,686,208	1,652,269
	\$ 1,718,306	\$ 1,704,453
LIABILITIES		
Current liabilities:		
Accrued trust administration fee	\$ 4,998	\$ 5,250
Accrued administration costs	5,000	8,000
Accrued legal fee	4,288	-
Accrued audit fee	2,500	5,416
Sales tax and sundry	302	762
	17,088	19,428
Surplus	1,701,218	1,685,025
	\$ 1,718,306	\$ 1,704,453

STATEMENT OF INCOME AND EXPENSE

Year ended October 31, 2002

Income:		
Initial payments	\$ 3,600	\$ 4,320
Capital gains distributions	21,071	14,536
Interest and dividend income	82,578	86,663
	107,249	105,519
Expense:		
Administration costs	5,000	5,000
Bank charges	43	-
Prepaid funds compensated	63,458	54,866
Professional fees	7,203	2,916
Trust administration fees	10,552	10,572
Unrecovered settlement undertaking	4,800	-
	91,056	73,354
Excess of income over expense	\$ 16,193	\$ 32,165



Rapport Annuel 2002

Conseil des services funéraires

2810 - 777, rue Bay, C.P. 117

Toronto, ON M5G 2C8

Tél: (416) 979-5450

Sans frais: 1-800-387-4458

info@funeralboard.com

www.funeralboard.com

Rapport Annuel

CONSEIL DES SERVICES FUNÉRAIRES

Le Conseil des services funéraires a été établi en vertu de la *Loi sur les services funéraires* de 1976, afin de succéder au Conseil d'administration dont l'histoire remonte à 1914.

La législation actuelle, la *Loi sur les directeurs de services funéraires et les établissements funéraires*, exige que le Conseil soit composé de treize personnes : huit directeurs de services funéraires et cinq personnes du public. Tous les membres sont nommés par le Lieutenant-gouverneur en conseil.

MEMBRES DU CONSEIL DES SERVICES FUNÉRAIRES

	2002		2003	
Président	Bill Steadman*	Sudbury	Carl Compton*	Toronto
Vice-président	Carl Compton*	Toronto	Rick Pedder	Toronto
Membre de direction	Scott Doney	Shelburne	Kirk Elliott	North Bay
	Kirk Elliott	North Bay	Scott Doney	Shelburne
	Bruce Humphrey	Toronto	Bruce Humphrey	Toronto
	Allan Lee	Harriston	Allan Lee	Harriston
	Patrick McGarry	Ottawa	Donald Lizzotti*	Fort Erie
	Bill Maguire*	Cobourg	Patrick McGarry	Ottawa
	Rick Pedder	Toronto	Thomas Preston*	Oakville
	Thomas Preston*	Oakville	Joe Salini	Thunder bay
	Joe Salini	Thunder Bay	Wayne Smith	Peterborough
	Wayne Smith	Peterborough	Sarah Walker*	Sudbury
	Sarah Walker*	Sudbury	Poste vacant au moment de l'impression	

* Indique un membre du public

Une nomination était en cours au moment de l'impression.

Personnel du Conseil

Registreur
Joseph Richer

Chef des inspections et des investigations

René Brakel

Inspecteurs

Randy Balon

Michelle Crognale

Ken Singh

Agent – Compétence professionnelle

Des Mackle

VÉRIFICATEUR

Harris & Wright

Chef des permis et de l'administration

Susan Beck

Coordonnatrice – Services administratifs

Renée Toleck

Aide-comptable administrative

Marlen Weiler

Adjointe administrative bilingue

Camie Lefebvre

CONSEILLERS JURIDIQUES

Steinecke Martin Maciura

Donald Posluns – Avocats et conseillers juridiques



Table des Matières

Notre mission	2
Valeurs et buts corporatifs	2
Maintenir le cap	3
Notre engagement envers l'excellence.....	4
Réalisations dans notre plan d'affaires de 2002.....	5
Résultat stratégique 1 – Maintenir des niveaux élevés de protection du consommateur	5
Résultat stratégique 2 – Promouvoir l'excellence dans le service par le biais du perfectionnement professionnel	6
Résultat stratégique 3 – Accroître la sensibilisation du public.....	6
Résultat stratégique 4 – Affronter l'incertitude.....	7
Le point sur les Comités du Conseil	8
Comité des plaintes	8
Comité de discipline	9
Comité du fonds d'indemnisation	10
L'équipe d'inspection	11
Comité des permis.....	13
Comité des mise en place de la révision en éducation	14
Octroi des permis et administration	15
Comité de planification à long terme	18
 Aperçu financier du Conseil des services funéraires	
Rapport des vérificateurs	19
Bilan	20
État des revenus et des dépenses	21
État de l'évolution de la situation financière	22
Notes accompagnant les états financiers.....	22
 Fonds de compensation des services funéraires prépayés	
Bilan	24
État des revenus et des dépenses	24

Notre Mission

La mission du Conseil des services funéraires (le Conseil) est de réglementer la prestation de services funéraires et de services de transfert conformément à la *Loi sur les directeurs de services funéraires et les établissements funéraires* (la « Loi »), afin de servir et de protéger l'intérêt du public.

VALEURS ET BUTS CORPORATIFS

- ◆ Protéger l'intérêt des consommateurs en Ontario en établissant, en instaurant et en maintenant des normes élevées d'exercice de la profession, de compétence professionnelle et de déontologie en matière de prestations de services funéraires et de services de transfert conformément à la Loi
- ◆ Informer les consommateurs de leurs droits
- ◆ Élaborer, instaurer et évaluer un plan permanent visant à atteindre efficacement les buts et les objectifs du Conseil
- ◆ Élaborer et instaurer des programmes en éducation à l'intention des fournisseurs de services funéraires et de services de transfert
- ◆ Consulter les intervenants dans le but d'identifier leurs besoins et leurs intérêts
- ◆ Élaborer des recommandations à l'intention du Gouvernement au niveau de la législation, des réglementations, des politiques et des pratiques

Le Ministre des Services aux consommateurs et aux entreprises détient la responsabilité de la législation et de la réglementation sur la protection des consommateurs en Ontario et supervise la qualité des services fournis par le Conseil.

Maintenir le Cap

Si la phrase qui résumait l'année 2001 était « Affronter l'incertitude », l'année 2002 pourrait être appelée « Maintenir le cap ». En effet, les deux principales démarches récentes – le procédé entrepris par le Conseil lui-même pour la Révision de l'éducation et pour sa mise en place, ainsi que la démarche du Comité consultatif du secteur du deuil du gouvernement provincial – ont continué de demander beaucoup de temps et d'efforts de la part du Conseil et de son personnel.

Le Conseil a étudié une première version de la nouvelle législation qui examine la gouvernance au sein du secteur du deuil en Ontario et des commentaires ont été donnés au Ministre qui en a reconnu l'importance. Nous avons appris que l'Assemblée législative envisagera la législation lors d'une séance de la Chambre en 2002 – 2003.

Au cours de la démarche de consultation et de révision, le Conseil a maintenu son cap sur ses responsabilités de réglementation actuelles et il a aussi maintenu, sans fléchir, le besoin de protéger le consommateur comme sa responsabilité première.

Au cours de l'année, plusieurs Comités ont entamé la mise en place des recommandations du Rapport sur les buts et les objectifs de l'éducation en services funéraires en Ontario. Le premier objectif des Comités a été de prévoir la formation hautement spécialisée de directeurs de services funéraires en Ontario dans un avenir assez rapproché. Les changements envisagés présentement dans la pré-admission, dans l'admission, dans le programme académique, dans l'internat, dans le perfectionnement professionnel et dans l'octroi du permis, tiennent tous compte de l'importance qu'il y a de maintenir les excellentes normes professionnelles que l'on rencontre aujourd'hui dans les services funéraires en Ontario.

Un plan d'affaires élaboré pour les exercices financiers 2002 – 2003 est devenu notre guide pour nous rappeler les normes que nous devons maintenir dans le service donné au public ainsi que dans les secteurs où nous désirons améliorer la qualité. Dans de nombreux domaines, le Conseil a très bien réussi à atteindre ses buts en 2002. Des fonds supplémentaires ont été attribués à des campagnes de sensibilisation du public, une augmentation des communications a été apportée aux membres de la profession (par des bulletins et par des avis d'information) et la durée demandée pour traiter des plaintes reçues a été réduite. Nous désirons continuer à sensibiliser le public sur le rôle que nous jouons et à agir efficacement lorsque nous recevons des plaintes.

Après six ans comme membre du Conseil des services funéraires, je termine le terme maximum permis pendant lequel on peut y siéger. J'ai eu beaucoup de plaisir à travailler avec les membres du Conseil, le Registrateur (M. Joseph Richer), le personnel et l'équipe de direction dans les bureaux du Conseil et les membres de la profession en général dans son ensemble. Les consommateurs ontariens sont bien servis par le Conseil et je suis confiant que les membres qui continuent d'y siéger continueront de se concentrer sur les normes professionnelles et sur la protection du public.

Dr. Bill Steadman

Président



Notre Engagement Envers l'Excellence

Alors que nous restons dans l'attente de l'introduction d'un projet de loi pour une nouvelle législation, je ne peux m'empêcher de penser combien de fois cela est arrivé au cours de la longue histoire du Conseil. Les membres et le personnel du Conseil en place ont une vision pour les consommateurs ontariens et nous restons tous inébranlables dans notre recherche de la protection la plus élevée à offrir aux consommateurs – même au cours de ces temps incertains. Les succès que nous avons remportés en 2002 témoignent de ce dévouement, alors que notre plan d'affaires restera notre carnet de route en 2003.

Par notre engagement dans l'éducation, tant au niveau du consommateur qu'au niveau des titulaires de permis, nous nous efforçons d'être un chef de file dans la réglementation des services funéraires au Canada. La nouvelle législation attendue nous promet de nouveaux outils pour continuer d'accomplir notre mandat avec succès, même en présence d'un paysage aménagé différemment. Je suis enthousiaste envers les défis qu'apportera la nouvelle législation et je me réjouis d'avance des opportunités qu'elle présentera.

En donnant aux membres du Comité consultatif du secteur du deuil l'occasion d'apporter leurs observations tout au début du processus de l'avant-projet, le Gouvernement a montré son engagement envers le secteur. Une somme de travail énorme a été requise pour la préparation de la législation à venir – et bien plus reste encore à faire. Alors que les membres du Comité consultatif du secteur du deuil œuvrent avec diligence pour élaborer leurs propositions, je pense que beaucoup ont une meilleure compréhension des défis que doit affronter le Gouvernement pour créer un brillant avenir pour le secteur du deuil dans le nouveau millénaire. J'ai pu apprécier le dévouement et l'engagement démontrés par les membres du personnel du Ministère des services aux consommateurs et aux entreprises, ayant eu l'occasion de travailler en étroite collaboration avec beaucoup d'entre eux. J'ai pu observer personnellement les efforts inlassables et les sacrifices personnels que nombre d'entre eux font tous les jours.

En dépit du bouleversement et de l'incertitude dans lesquels le Conseil a fonctionné et doit continuer de fonctionner, il a fait preuve d'une force de caractère qui lui a non seulement permis d'atteindre la plupart des objectifs de son plan d'affaires de 2002, mais qui lui permettra aussi de mieux réussir encore en 2003. Tout au long du présent rapport, on remarquera la preuve d'une amélioration de la qualité du service et de l'efficacité dans l'accomplissement de notre mandat de protection du consommateur.

Confrontés à tant d'incertitude, les membres du Conseil et son personnel méritent des félicitations pour leur dévouement envers les consommateurs ontariens. J'aimerais, en particulier, remercier le Docteur Bill Steadman pour ses efforts sans relâche au cours des six années de son mandat au sein du Conseil et plus récemment à titre de Président en 2002.

Joseph Richer

Registreur



Réalisations dans Notre Plan d'Affaires de 2002

En 2001, le Conseil a fait d'importants efforts pour élaborer un plan d'affaires qui détaillerait clairement les priorités et les buts à atteindre pour les années 2002 – 2003. Le Conseil a déterminé que pour effectuer son mandat et atteindre les objectifs qu'il s'était fixé, il devrait se concentrer sur quatre « Résultats stratégiques » définis comme:

- ◆ Maintenir des niveaux élevés de protection du consommateur
- ◆ Promouvoir l'excellence dans le service par le biais du perfectionnement professionnel
- ◆ Accroître la sensibilisation du public
- ◆ Affronter l'incertitude

Chacun de ces objectifs stratégiques guide les activités du Conseil pour l'année et offre un cadre référentiel pour l'atteinte des objectifs annuels. Une fiche de rendement a aussi été élaborée par le Conseil pour mesurer la performance atteinte vis-à-vis des objectifs prévus en 2002. Voici le détail des multiples réalisations du Conseil au cours de cette année.

RÉSULTAT STRATÉGIQUE N° 1 – MAINTENIR DES NIVEAUX ÉLEVÉS DE PROTECTION DU CONSOMMATEUR

Maintenir des niveaux élevés de protection du consommateur exige que le Conseil effectue, en permanence et d'une manière efficace, des inspections approfondies sur place et qu'il s'assure de la présence de niveaux élevés de conformité à l'égard des normes établies. En outre, le Conseil doit aussi traiter les demandes des consommateurs, leurs questions et leurs plaintes d'une manière efficace dans un délai raisonnable. Enfin, une saine gouvernance du Fonds d'indemnisation est importante pour continuer d'assurer la protection des consommateurs dans l'éventualité d'une mauvaise gestion des fonds placés en fiducie.

LE POINT SUR LES INSPECTIONS

Un des buts que le Conseil s'était fixé dans ce domaine était d'inspecter, en moyenne, toutes les établissements funéraires et les services de transfert tous les trois ans et d'atteindre un chiffre cible de 200 inspections en 2002. Malgré le changement de personnel, le Conseil est parvenu à accomplir 89% des inspections et, à ce jour, aucun établissement funéraire ni aucun service de transfert n'a subi sa dernière inspection avant 1999.

AMÉLIORATION DE LA RÉOLUTION DES PLAINTES

Le Conseil a le plaisir d'annoncer qu'il a été en mesure, en 2002, d'augmenter de 25 à 35 % le pourcentage des plaintes résolues par médiation par le personnel.

PROGRAMME D'INSPECTION BASÉ SUR LE RISQUE

Le but de ce programme est de pouvoir établir les fréquences des inspections des titulaires d'après les niveaux de conformités antérieurs. En 2002, le personnel a mis sur pied la première phase du programme, ce qui lui permettra de commencer à attribuer aux titulaires un chiffre de référence selon leurs niveaux de conformité antérieure. Le personnel responsable des inspections a aussi mis sur pied un procédé par lequel un exploitant titulaire détenant plusieurs permis sera contraint d'effectuer les changements recommandés dans toutes ses succursales.

SANTÉ FINANCIÈRE DU FONDS D'INDEMNISATION

L'objectif du Conseil pour cette année était de maintenir la santé financière du fonds d'indemnisation qui dépasse de beaucoup le minimum de 500 000 \$. Le Conseil est heureux d'annoncer que le Fonds atteint actuellement 1.7 millions et qu'il continue de grandir. Une solide stratégie de placement pour le Fonds a aussi été définie avec le fiduciaire.

La sensibilisation du consommateur continue de rester un point crucial pour le Conseil. À cet égard, nous avons fait paraître, au moins 30 fois dans la presse écrite, une annonce relative au prépaiement des services funéraires, tandis qu'une campagne de sensibilisation était diffusée plus de 200 fois sur les ondes.

RÉSULTAT STRATÉGIQUE N° 2 - PROMOUVOIR L'EXCELLENCE DANS LE SERVICE PAR LE BIAIS DU PERFECTIONNEMENT PROFESSIONNEL

Le Conseil est d'avis que la protection du consommateur est mieux assurée si elle est soutenue par un programme de perfectionnement professionnel qui rehausse en permanence le professionnalisme et l'éducation du secteur. À cet effet, le Conseil a récemment revu l'éducation en services funéraires en Ontario et il a élaboré un plan de mise en place basé sur les recommandations du rapport.

LA MISE EN PLACE DE LA RÉVISION DE L'ÉDUCATION EN SERVICES FUNÉRAIRES A COMMENCÉ

Le Conseil a concentré son attention sur des plans relatifs à la mobilité de la main-d'œuvre en considérant qu'il s'agissait là d'un des domaines où la mise en place de la révision de l'éducation devrait commencer. Pour continuer de faire progresser cette démarche, le Registrateur a rencontré des représentants de cinq autres juridictions canadiennes en juin 2002 pour discuter de la mobilité de la main-d'œuvre. Le personnel du Conseil a communiqué avec les organismes de réglementation pour en savoir plus long sur leurs plans opérationnels en matière de mobilité de la main-d'œuvre et un profil de compétences est dans sa phase finale de rédaction. Enfin, un bulletin de rendement qui sera utilisé pour faire part des actions prises à ce jour a aussi été préparé.

PERFECTIONNEMENT PROFESSIONNEL 2002: UN SUCCÈS

Le programme de perfectionnement professionnel qui s'est déroulé en avril 2002 à Toronto a été un succès comme l'ont indiqué les évaluations très positives des titulaires qui y ont participé.

ÊTRE PROACTIFS DANS LES COMMUNICATIONS AVEC LES MEMBRES DE LA PROFESSION

En supplément au Rapport annuel 2001, trois Bulletins furent publiés et distribués l'an dernier. Le Conseil a également fait la présentation de ses services au cours de sept assemblées provinciales et de district et les commentaires reçus ont été positifs.

PARTICIPATION ACTIVE DANS LE COMITÉ CONSULTATIF DU SECTEUR DU DEUIL (CCSD)

Ce Comité fut mis sur pied pour donner son avis sur les questions de gouvernance future dans le secteur du deuil en Ontario. Le Conseil est resté en communication régulière et permanente avec le Comité. Au cours de 2002, le Conseil a participé à toutes les réunions du CCSD. Le Registrateur a aussi participé activement dans l'avant-projet de loi en collaborant avec le personnel du Ministère des services aux consommateurs et aux entreprises.

RÉSULTAT STRATÉGIQUE N° 3 - ACCROÎTRE LA SENSIBILISATION DU PUBLIC

Le Conseil des services funéraires est d'avis que la sensibilisation et l'éducation accrues du public mèneront, en bout de ligne, à des degrés plus élevés de protection du consommateur. Renforcer le profil du Conseil et éduquer les consommateurs quant à la nécessité de faire affaire avec des établissements funéraires ou des services de transfert dûment en possession d'un permis, continueront d'être des zones vitales demandant une attention soutenue.

ACCROISSEMENT DE LA SENSIBILISATION DU PUBLIC

Le but du Conseil était d'accroître, de manière substantielle, ses dépenses et ses activités envers la sensibilisation du public. Ce fut chose faite grâce à des annonces faites à la radio et dans la presse écrite. Un avis fut publié dans le « Toronto Star » en février 2002 dans une colonne intitulée en anglais « Death and Taxes », alors que des annonces furent publiées dans 30 journaux communautaires en Ontario et dans quelques magazines. En outre, de brefs communiqués radio furent diffusés à la fin du printemps sur la station CFRB, trois fois par jour pendant 10 semaines. Ces activités ont été le résultat d'une augmentation bien accueillie du budget pour la sensibilisation accrue du public, budget passé de 60 000 \$ à 100 000 \$.

ACCÈS AU CONSEIL PLUS FACILE POUR LES CONSOMMATEURS

Un des buts du Conseil était de simplifier au maximum l'accès du public désireux d'obtenir des renseignements ou l'avis du Conseil. Ce dernier fut en mesure d'améliorer de manière importante l'entrée en communication des consommateurs avec le Conseil, en incluant dans toutes ses publications et dans ses nombreux avis au public, tous les renseignements voulus comme par exemple l'adresse postale, le site Web, l'adresse de courriel et le numéro de téléphone sans frais d'appel.

TROUSSE D'INFORMATION PERMETTANT LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR

Une trousse d'information a été préparée à l'intention des consommateurs mécontents des pratiques d'un titulaire et désireux d'introduire une plainte. Un formulaire de plainte a été créé et auquel on peut accéder par le site Web du Conseil.

DES AMÉLIORATIONS AU SITE WEB AMÉLIORENT LES COMMUNICATIONS

De nombreux ajouts ont été apportés au site Web du Conseil, tels que les liens aux sites du Gouvernement de l'Ontario et du Gouvernement fédéral qui offrent des informations sur le décès et sur le deuil. Les Bulletins et les Rapports annuels continueront d'être ajoutés au site Web du Conseil au fur et à mesure de leur publication. Un sondage a été entrepris auprès d'associations du secteur funéraire et de groupes représentant le public, dans le but de déterminer quels sont les autres apports de renseignements qui pourraient s'avérer utiles.

RÉSULTAT STRATÉGIQUE N° 4 - AFFRONTER L'INCERTITUDE

Vu l'énorme degré d'incertitude provenant des recommandations de la révision des sept Autorités administratives déléguées, et plus spécialement en raison de la réforme législative que l'on attend dans le secteur du deuil, le Conseil croit fermement que la clé pour la poursuite de son succès sera de rester concentré sur son mandat et sur l'exécution de ses fonctions. Le Conseil revoit en permanence ses objectifs à atteindre et il les réajuste au besoin pour s'assurer qu'il reste sur la voie qui le mènera à l'atteinte de ses résultats stratégiques. Le Conseil est aussi engagé à maintenir un dialogue continu avec le personnel et les membres de la profession dans son intégralité.

RESTER CONCENTRÉ SUR SON MANDAT EN COURS ET SUR L'EXÉCUTION DE SES FONCTIONS

Le but du Conseil est de s'assurer qu'il n'y a pas de réductions du nombre d'inspections faites, ni de diminution de la qualité du service fourni ou de l'administration du Fonds d'indemnisation au cours de la période d'affaires prévue. En 2002, 177 inspections ont été accomplies en dépit de certains changements de personnel. Un sondage sur les inspections a révélé un degré de soutien élevé pour le programme actuel ainsi que pour le niveau de service fourni.

RENFORCEMENT DE LA RESPONSABILISATION DU CONSEIL

Un bulletin de rendement a été mis au point pour suivre et évaluer les mesures prises visant à atteindre les objectifs fixés pour l'année. Afin de vérifier sa responsabilisation financière, le Conseil a aussi établi un Comité de vérification, finances et risques, pour examiner le rapport du vérificateur ainsi que pour revoir régulièrement les investissements et les dépenses du Conseil.

TENIR LE PERSONNEL AU COURANT DE L'ÉVOLUTION DE LA SITUATION AVEC LE CCSD

Il est important que le personnel soit informé et tenu au courant de l'évolution des événements qui le concernent – particulièrement pendant les démarches en cours du CCSD. Pour être certain que tout le personnel est informé de la situation d'une manière précise, le Registrateur organise des réunions de personnel après chaque réunion du Conseil et il lui transmet, par écrit, des mises à jour mensuelles qui incluent souvent des versions préliminaires et des propositions sur des projets de loi.

COMMUNICATIONS PERMANENTES AVEC LES MEMBRES DE LA PROFESSION

Le Conseil fournit régulièrement des avis et des mises à jour aux titulaires de permis pour les tenir au courant des démarches en cours, comme par exemple la Révision de l'éducation, et le cas échéant, les démarches qu'entreprend le CCSD. À titre d'exemple, le rapport sur l'éducation a été présenté à tous les participants de l'atelier de Perfectionnement professionnel 2002. Des rapports sur la Révision de l'éducation, sur le CCSD, sur les changements réglementaires du Ministère de l'environnement et sur la nouvelle législation relative à la protection de la vie privée sont parus dans les Bulletins distribués en 2002. Un avis de changement dans l'enregistrement des décès fut aussi envoyé à tous les établissements dès le début de la grève des services publics en Ontario.

Le Point sur les Comités du Conseil

Le Conseil des services funéraires a mis sur pied sept Comités et « équipes » qui, ensemble, lui permettent d'accomplir l'exécution de ses fonctions opérationnelles et de concentrer ses efforts sur l'atteinte des résultats stratégiques de son plan d'affaires.

- ◆ Le Comité des plaintes
- ◆ Le Comité de discipline
- ◆ Le Comité du fonds d'indemnisation
- ◆ L'équipe d'inspection
- ◆ Le Comité des permis
- ◆ Le Comité de mise en place de la révision en éducation
- ◆ Octroi des permis et administration
- ◆ Le Comité de planification à long terme

Bien que les activités de chaque Comité puissent contribuer plus directement à un ou à deux Résultats stratégiques de notre Plan d'affaires annuel, c'est la combinaison des efforts des Comités et du Conseil qui a permis à ce dernier d'atteindre un succès bien plus étendu. Voici les rapports des conclusions, des activités et des réalisations de chaque Comité en 2002.

COMITÉ DES PLAINTES

MANDAT

Le mandat du Comité des plaintes est d'examiner les plaintes des consommateurs et de statuer sur les actions et sur la conduite de tous les titulaires de permis. Les activités et les efforts du Comité aident le Conseil à atteindre son résultat stratégique « Maintenir des niveaux élevés de protection du consommateur ».

NOMBRE DE PLAINTES REÇUES

Entre le 1^{er} novembre 2001 et le 31 octobre 2002, le Conseil des services funéraires a reçu 23 plaintes, ce qui est inférieur aux 38 reçues au cours de l'année fiscale précédente. De ces 23 plaintes, 20 furent traitées en 2002 et 3 seront reportées à 2003. Deux plaintes ont été fermées lorsque le permis personnel et le permis d'exploitation de l'entreprise furent révoqués.

Sur les 26 plaintes examinées par le Comité entre novembre 2001 et octobre 2002 – l'année financière du Conseil – 8 avaient été reçues en 2001 et 18 dans l'année financière 2002. Le Comité fit des recommandations en faveur des plaignants dans 9 cas, dont un fut référé au Comité de discipline pour audience. Dans 8 cas, aucune action n'a été recommandée.

UNE AUGMENTATION DANS LA MÉDIATION DES PLAINTES

Un des buts prévu dans le plan d'affaires du Conseil était d'accroître le pourcentage existant de 25 % des plaintes présentement résolues par médiation. Une nouvelle fois encore, le Comité est heureux de constater que le personnel a été en mesure de résoudre 35 % des plaintes par médiation, ce qui dépasse la cible de 25 % qui avait été visée.

Des neuf plaintes résolues par médiation, six se sont traduites par des remboursements ou des réductions de prix au consommateur pour une valeur de plus de 4 405 \$. Trois des plaintes revues par le Comité avaient été faites par des membres de la profession, ce qui représente une réduction considérable par rapport aux années précédentes. Le Comité est heureux de voir que les titulaires de permis n'utilisent pas le mécanisme des plaintes pour résoudre leurs différends d'ordre commercial, comme ce fut jadis le cas.

Les deux parties peuvent faire appel de la décision du Comité des plaintes auprès du Tribunal d'appel en matière de permis. Ce Tribunal a entendu les demandes d'appel de deux plaintes en 2002 et dans les deux cas, il a admis la décision du Comité des plaintes.

Dans le Bulletin du Conseil, le Comité explique d'importantes décisions dans le but d'aider les titulaires à obtenir une bonne compréhension des types de situations étant à l'origine des plaintes. En 2001, le Comité des plaintes a rédigé deux articles d'information à ce sujet.

LE NOUVEAU FORMULAIRE DE PLAINTE EST BIEN ACCUEILLI

Mis en circulation par le Comité en 2001, le nouveau formulaire de plainte a été bien accueilli par toutes les parties concernées. Il a permis aux plaignants de se concentrer sur les problèmes présents, ce qui à son tour a facilité l'ensemble du processus. En 2002, le Conseil a envoyé 16 articles donnant des informations sur le processus de plaintes.

INQUIÉTUDE SUR LE TYPE DE PLAINTES REÇUES

Le Comité des plaintes est inquiet sur le fait que plusieurs plaintes avaient pour origine des tactiques de vente agressives utilisées par des personnes non titulaires d'un permis et engagées pour représenter les titulaires de permis. Dans tous les cas, les consommateurs eurent satisfaction en bout de ligne, mais le Comité croit que ceci réaffirme le besoin de clarifier et de renforcer les exigences des personnes qui peuvent représenter un titulaire de permis dans une transaction. Le Comité entrevoit qu'une nouvelle législation abordera cette question pour les consommateurs ontariens.

De nombreux titulaires de permis vont bien au-delà de ce qui est nécessaire pour répondre aux inquiétudes du consommateur, comme le confirme le nombre élevé de plaintes résolues par médiations. Les titulaires de permis qui connaissent bien les exigences des règlements statutaires et des réglementations, et tout spécialement en ce qui concerne la conduite professionnelle, les listes de prix, les contrats, la documentation et la divulgation de renseignements, peuvent minimiser le risque de plaintes dans d'importantes proportions.

RÉSOLUTION DES PLAINTES DANS DES DÉLAIS RAISONNABLES

En moyenne, c'est dans les 106 jours qui suivaient leur date de réception que le Comité a rendu ses décisions envers les plaintes reçues ou que les problèmes ont été résolus par médiation. Bien que le Comité n'ait pas été en mesure d'atteindre sa cible de 90 jours comme spécifié dans son plan d'affaires, il reste déterminé à tenter d'atteindre cette cible et il continuera de s'efforcer à améliorer le degré du service fourni.

Le nombre de plaintes reçues en 2002 a été au-dessous de la moyenne et représente un chiffre très peu élevé par rapport aux 80 000 décès que traitent les titulaires de permis ontariens. Ceci est particulièrement révélateur vu que le Conseil avait prévu d'importantes ressources pour accroître la sensibilisation du public sur son existence et que 86 trousseaux d'information ont été envoyées aux consommateurs juste l'an dernier. Ceci démontre clairement que les consommateurs reçoivent de très bons services de la part des titulaires de permis.

Allan Lee
Président

COMITÉ DE DISCIPLINE

MANDAT

Le mandat du Comité de discipline est de tenir des audiences pour des allégations de manquements professionnels des directeurs de services funéraires. Les cas sont référés au Comité de discipline par le Comité des plaintes, par le Comité exécutif et par le Conseil lui-même.

Le Comité de discipline suit les procédures établies pour les audiences et il fait appel à un conseil juridique indépendant. Le Conseil des services funéraires est représenté par un conseil juridique, tout comme a le droit de le faire le membre de la profession entendu. Les décisions que rend le Comité de discipline peuvent aller en appel auprès du Tribunal d'appel en matière de permis.

Les décisions du Comité de discipline sont publiées dans le Bulletin du Conseil et, à l'occasion, le Comité publie des articles dans le but d'aider les titulaires de permis pour éviter qu'ils adoptent une conduite pouvant mener à une action disciplinaire.

Les activités du Comité soutiennent directement le Résultat stratégique « Maintenir des degrés élevés de protection du consommateur » et « Promouvoir l'excellence dans le service par le biais du perfectionnement professionnel ».

En 2002, trois cas ont été entendus par le Comité de Discipline. La conclusion pour deux de ces cas a été un manquement professionnel, tandis que la conclusion pour le troisième a été un acquittement pour le directeur de services funéraires. Dans une affaire apparentée, le permis d'un directeur de services funéraires fut révoqué en raison de ses actions. Aucun cas de 2002 n'a été reporté en 2003.

Dans un des cas, le Comité a pris connaissance d'allégations comme quoi un directeur de services funéraires avait procédé à l'embaumement sans autorisation précise de le faire. Le Comité a conclu que le directeur en question n'était pas coupable. Afin d'éviter une répétition de ce genre de situation dans l'avenir, le Comité a fait paraître un article dans son Bulletin pour rappeler aux directeurs de services funéraires de toujours obtenir l'autorisation précise avant d'entamer l'embaumement et il a suggéré quelques moyens permettant de documenter l'autorisation reçue.

Un directeur de services funéraires a été trouvé coupable de manquement professionnel en vertu du paragraphe 44 (a) (un acte ou omission contraire à la Loi ou aux Règlements) du Règlement 470 pour ne pas avoir remboursé les fonds excédentaires restant après que les services prépayés et les fournitures funéraires aient été fournis. Le directeur fut réprimandé par le Comité de discipline, il fut contraint de payer une amende de 3 217,13 \$ dans les 30 jours et il fut obligé d'assister à l'atelier de Perfectionnement professionnel 2003.

Un directeur de services funéraires a plaidé coupable et fut trouvé coupable, par le Comité de discipline, de manquement professionnel en vertu des paragraphes 44 (o) et 44 (u) du Règlement 470 de la *Loi sur les Directeurs de services funéraires et les établissements funéraires* (la « Loi »). Le paragraphe 44 (o) concerne la signature ou l'émission d'un certificat, d'un rapport ou d'autres documents qui contiennent une déclaration que le titulaire de permis sait ou est censé savoir être fausse, trompeuse ou autrement inappropriée. Le paragraphe 44 (u) concerne une façon d'agir en matière de pratique de services funéraires qui, eu égard aux circonstances, serait raisonnablement considérée comme méconduite professionnelle. L'exposé conjoint des faits présenté au Comité de discipline indiquait que, lorsque le directeur de services funéraires travaillait dans un établissement funéraire, il avait accepté de l'argent d'une certaine famille pour le paiement de services funéraires, mais il n'avait pas remis la totalité de l'argent à l'établissement funéraire.

Le Comité de discipline a accepté la présentation conjointe des parties et il a ordonné que le directeur de services funéraires soit réprimandé, que cela soit noté au registre, qu'il soit suspendu pour 18 mois, que certaines conditions soient appliquées à son permis pour l'empêcher de superviser des étudiants et de manipuler de l'argent et qu'il paie une amende de 8 000 \$.

AFFAIRES APPARENTÉES

Dans une affaire apparentée, le 3 avril 2002, le Registrateur a proposé le refus de renouveler le permis d'un directeur de services funéraires et le permis d'un établissement funéraire. Ces propositions avaient été faites, car le Registrateur avait évidence, entre autres que des fonds prépayés avaient été reçus mais n'avaient jamais été placés en fiducie comme l'exige la *Loi sur les Directeurs de services funéraires et les établissements funéraires*.

Toutes les amendes qui sont ordonnées par le Comité de discipline sont payées au Trésor.

Rick Pedder
Président

COMITÉ DU FONDS D'INDEMNISATION

MANDAT

Le Comité du fonds d'indemnisation gère les affaires du fonds d'indemnisation des services funéraires prépayés, afin d'indemniser les consommateurs dans l'éventualité d'une mauvaise gestion des fonds réservés au prépaiement. Les activités du Comité du fonds d'indemnisation soutiennent directement le Résultat stratégique « Maintenir des niveaux élevés de protection du consommateur » du plan d'affaires du Conseil.

PLAINTES INDEMNISEES

En 2002, le Comité a approuvé et a indemnisé huit plaintes sur les neuf qui lui ont été présentées à l'encontre du fonds, pour un total de 63 458 \$. Toutes les plaintes approuvées provenaient d'un détournement de fonds prépayés commis par un titulaire de permis. Le Registrateur a révoqué les permis de l'établissement funéraire et du directeur de services funéraires qui en était à la fois le propriétaire et le gérant.

Dans tous les cas, les plaignants doivent fournir au Comité des preuves suffisantes à l'appui de leurs plaintes. Deux plaintes envers l'établissement funéraire dont les permis avaient été révoqués seront reportées à 2003. Elles sont évaluées à environ 15 000 \$.

GESTION EFFICACE DU FONDS D'INDEMNISATION

Au cours de l'année, le Comité a vérifié l'état des finances du fonds avec le fiduciaire pour s'assurer que le fonds est pleinement diversifié et sûr à tous les égards. La cible du plan d'affaires de 2002 du Conseil entendait maintenir un fonds sûr bien au-delà de 500 000 \$. Le fonds s'élève présentement à 1,7 millions de dollars et il continue d'accroître de l'intérêt.

Au nom du Comité, nous voudrions remercier le personnel pour son excellent travail et le Conseil pour le soutien qu'il nous apporte.

Thomas (Tom) Preston
Président

L'ÉQUIPE D'INSPECTION

MANDAT

Appliquant son procédé d'inspection bien documenté, le personnel d'inspection apporte d'importantes contributions au Conseil pour lui permettre de remplir son mandat. Dans l'application de ses fonctions, l'équipe d'inspection adopte une approche équilibrée qui comprend à la fois la mise en exécution de la loi et l'éducation pour atteindre des degrés de conformité élevée chez les titulaires de permis ontariens. Cette approche a été bien accueillie par les titulaires de permis comme l'ont démontré les réponses positives aux sondages sur l'assurance de la qualité que l'équipe d'inspection a entrepris au cours des quelques dernières années.

UNE ANNÉE PRODUCTIVE ET BIEN REMPLIE

2002 aura été une année bien remplie pour le personnel d'inspection du Conseil. Au cours de l'année, notre équipe d'inspection s'est adjointe un nouveau membre pour faire face à une mise à la retraite. Notre nouveau membre est une ancienne directrice de services funéraires, la première à être jamais engagée depuis plusieurs années. Nous nous réjouissons déjà à l'avance des contributions que ce nouveau membre nous apportera.

Au cours de ses 177 inspections, l'équipe a découvert plus de 23 000 \$ de remboursements dus aux consommateurs.

Inspections	177
Routine	150
Nouvelles installations ou nouveau propriétaire	23
Installations fermées	4
Plans soumis	3
Remboursements – Prépaiement excédentaires	23 618,06 \$

Des degrés élevés de conformité ont été enregistrés par une réduction appréciable de la quantité moyenne de problèmes identifiés dans les lettres d'inspection. L'équipe d'inspection a aussi observé une réduction de 8.5 en 2001 à 7.3 en 2003, ainsi qu'une réduction dans la sévérité de la non-conformité.



L'engagement de l'équipe envers la prestation d'un service soutenu est démontré par sa capacité à réduire la durée moyenne requise, passée de 12 jours en 2001 à 8 jours en 2002, pour envoyer les lettres d'inspection aux titulaires de permis une fois l'inspection finie. L'équipe s'est également engagée à apporter les changements appropriés selon les commentaires recueillis au cours des sondages effectués chez les titulaires inspectés l'année précédente.

Nous avons effectué un sondage auprès de tous les titulaires de permis ayant fait l'objet d'une inspection en 2002 et nous mettrons tout en œuvre pour examiner tous les commentaires qui nous ont été transmis. Les résultats seront revus et les changements appropriés seront mis en place. Cette démarche reflète les valeurs et les buts corporatifs du Conseil et lui permet de s'assurer que les besoins et les intérêts d'un de ses plus importants partenaires sont identifiés. À ce jour, nous avons enregistré un taux de réponse de 70 % à notre sondage et les résultats sont très favorables. Les dirigeants des établissements funéraires et des services de transferts ont aussi fait plusieurs recommandations que l'équipe envisagera de mettre en place.

INVESTIGATIONS

En 2002, le Conseil a ouvert 36 dossiers d'investigations et en a fermé 26. Des dossiers fermés, deux ont été transmis à titre de plainte au Comité des plaintes et deux au Comité de discipline. Le personnel d'inspection a examiné un certain nombre d'incidents couvrant tout un éventail de problèmes tels que vols de fonds prépayés, détaillants sans permis offrant des services au public et acceptant les fonds réservés au prépaiement, ainsi que des investigations couvrant le vol de fonds en fiducie prépayés à la suite de faillite.

Dans certains cas, les investigations ont révélé que les allégations faites étaient sans fondement. Dans d'autres, des lettres d'avertissement ont été envoyées aux parties en cause, dont certaines ont dû se présenter devant le Comité de discipline.

OBSERVATIONS SUR LA CONFORMITÉ GÉNÉRALE

Outre la réduction du nombre de cas de non-conformité, l'équipe d'inspection a également assisté à une réduction de la sévérité de la non-conformité. Selon nous, l'approche équilibrée prise dans notre programme de mise en exécution de la loi combiné à sa nature ouverte et sa transparence, a contribué à cette fin.

Certes, bien qu'il soit difficile d'évaluer l'impact direct que ceci a eu sur l'expérience du consommateur, la documentation que le personnel voit dans les dossiers des titulaires de permis permet de croire que les consommateurs reçoivent des informations et des dossiers plus précis, ce qui selon nous laisse supposer une expérience plus positive chez les consommateurs.

CONTRIBUTION AU PERFECTIONNEMENT PROFESSIONNEL

Une fois encore, la contribution de l'équipe d'inspection au programme de l'atelier de perfectionnement professionnel du Conseil intitulé «Effective Record Keeping» (Comment tenir des dossiers à jour avec précision) a été très bien accueillie par les titulaires de permis. Cet atelier donne aux titulaires de permis un aperçu général des exigences en vertu des statuts et des règlements, tout en leur offrant l'occasion de poser des questions et de discuter de certains sujets avec l'équipe d'inspection et leurs homologues. Nous continuerons de peaufiner cet atelier de formation d'après les commentaires que nous donnent les titulaires de permis en fin de session. Vu le succès que remporte ce programme, nous avons pour intention de continuer de l'offrir tout en restant à l'écoute des questions et des besoins des membres de la profession.

Les titulaires de permis ont aussi fait l'éloge de la contribution qu'apportent les membres de l'équipe d'inspection au Bulletin du Conseil. En particulier, la récente série d'articles concernant ce que les inspecteurs recherchent, a permis aux titulaires de permis de faire une auto-évaluation de leur méthodes de travail préalablement à l'arrivée de l'inspecteur.

Les associations ont bien accueilli l'équipe d'inspection à leurs réunions en leur donnant du temps pour s'adresser aux membres et en permettant aux titulaires de permis de discuter de plusieurs sujets dans un environnement moins officiel.

QUE NOUS RÉSERVE L'AN PROCHAIN ?

Maintenant que l'équipe d'inspection est revenue à sa pleine capacité, nous prévoyons d'atteindre notre cible de 200 inspections. En 2003, nous ferons appel à notre programme d'inspections basé sur le risque qui nous permettra d'utiliser nos

ressources de la manière la plus efficace possible. Ce programme visera les titulaires de permis ayant fait preuve d'un degré peu élevé de conformité, tout en reconnaissant les efforts de ceux ayant précédemment prouvé qu'ils avaient adopté un degré élevé de conformité. Le programme d'inspections basé sur le risque nous permettra de nous concentrer sur l'aide à apporter aux titulaires de permis ayant le plus grand besoin en matière de soutien et d'éducation pour atteindre des degrés de conformité plus élevés.

Nous continuerons de contribuer à l'éducation des titulaires de permis par le biais du programme de perfectionnement professionnel et par des articles dans le Bulletin du Conseil, ce qui selon nous a déjà apporté des résultats convaincants. L'équipe d'inspection reverra son programme de perfectionnement professionnel de 2003 pour répondre aux points à développer ayant été soulevés par les titulaires de permis en 2002, ce qui tiendra ainsi le programme au goût du jour en le rendant le plus utile possible pour les titulaires de permis. Les inspecteurs continueront d'assister aux réunions des associations, ce qui leur donnera une occasion de s'entretenir avec les intervenants.

R. Brakel

Directeur, Inspections et investigations

COMITÉ DES PERMIS

MANDAT

Composé de trois personnes, dont l'une doit être un membre public, le Comité des permis est un comité très actif. Il examine toutes les affaires que lui confie le Registrateur en matière d'admissibilité des auteurs de demande de permis ou de renouvellements de permis. En outre, ce Comité examine aussi toute autre question reliée à l'octroi des permis telle que les examens, les programmes d'internat et ceux de perfectionnement professionnel. Les membres du Comité des permis sont résolus à améliorer le processus de l'octroi des permis et l'éducation des directeurs de services funéraires dans la province. Les efforts du Comité soutiennent les résultats stratégiques du Conseil consistant à « Maintenir des niveaux élevés de protection du consommateur » et à « Promouvoir l'excellence dans le service fourni par le biais du perfectionnement professionnel ».

En plus de ses fonctions régulières, le Comité continue de se concentrer sur des plans d'avenir. Au cours de l'an passé, le Comité s'est réuni au moins une fois par mois et il s'est occupé de plusieurs questions importantes.

LE PROFIL DE COMPÉTENCES PROFESSIONNELLES

Cette année, le Comité a poursuivi l'élaboration du profil de compétences professionnelles d'un directeur de services funéraires ontarien. Ce document aidera le Conseil dans sa tâche consistant à s'assurer que les consommateurs ontariens sont servis par des directeurs de services funéraires dont les qualifications répondent à un degré supérieur d'éducation, de compétences et de conduite professionnelles. Le document en question servira de base pour de nombreuses démarches du Conseil, y compris la mobilité de la main-d'œuvre, la révision du curriculum académique et les programmes de perfectionnement professionnel. On prévoit que ce document sera approuvé par le Conseil et qu'il deviendra une copie de travail l'an prochain.

RECONNAISSANCE PROFESSIONNELLE

Le Comité continue de donner son appui au Collège Humber et au Collège Boréal pour leurs démarches qui leur permettront d'être reconnus par le « Conseil américain d'éducation en services funéraires » (American Board of Funeral Service Education – ABFSE). En avril 2002, des représentants du Collège Humber ont pu assister à un atelier organisé par cet organisme à Dallas au Texas, conjointement à la « Conférence internationale de la commission d'examen des services funéraires » (International Conference of Funeral Service Examining Boards – ICFSEB). Les collèges poursuivent leur travail acharné pour répondre aux qualifications requises que demande la reconnaissance professionnelle et qui offrira un nombre accru de possibilités d'emplois en attirant plus de candidats vers la profession. Un atelier à ce sujet est prévu pour l'Ontario dans les six prochains mois environ.

PROGRAMME DE PERFECTIONNEMENT PROFESSIONNEL

Tout au cours de l'année, le Comité est très occupé par l'élaboration, la planification et l'évaluation du programme de perfectionnement professionnel. Comme l'indique le Plan d'affaires du Conseil, le Comité s'est engagé à atteindre un degré de professionnalisme élevé par le biais d'un enseignement de qualité donné aux directeurs de services funéraires. L'atelier de perfectionnement professionnel de 2002 s'est tenu en avril à Toronto et une invitation avait été lancée aux étudiants des deux collèges précités. Toutefois, en raison de conflits d'horaires, les étudiants du Collège Boréal n'ont pu assister au programme. 330 directeurs de services funéraires et 72 étudiants ont assisté à ce programme d'un jour et demi. Le Comité est fier d'annoncer que ce programme a été très bien accueilli comme l'ont indiqué les commentaires positifs transmis dans le sondage d'évaluation rempli par les participants.

GUIDE À L'INTENTION DES EXAMINATEURS DE L'EXAMEN PRATIQUE

En mai 2002, le Comité a tenu une réunion à l'intention des Examineurs de l'examen pratique. Au cours de cette réunion, nous avons été heureux de pouvoir distribuer un « Guide à l'intention des examinateurs de l'examen pratique » élaboré par le Comité des permis au cours des quelques dernières années. Destiné à assurer l'uniformité de l'examen, ce guide contribue aussi à maintenir les normes d'embaumement voulues, ainsi qu'à aider les examinateurs à évaluer les capacités que doivent démontrer les candidats à embaumer et à respecter les critères déterminés par le Conseil.

EXAMENS DE PERMIS

Le Comité est responsable de la préparation de tous les examens auxquels il devra attribuer les notes obtenues un candidat potentiel à la délivrance du permis.

Les examens de permis ont été révisés et mis à jour pour refléter les changements continus dans la profession des services funéraires. Le Comité a été heureux de décerner un prix à Kimberley Darnell du Collège Humber et à Yvon Blais du Collège Boréal pour avoir obtenu les notes les plus élevées lors des examens de permis pour leurs collèges respectifs.

Il y a lieu de féliciter le Comité et le Chef des permis et de l'administration, le Registrateur, le Conseil et son personnel pour leur dévouement, leur travail acharné et leurs nombreuses contributions pour résoudre les problèmes auxquels le Comité des permis a fait face cette année.

Patrick McGarry
Président

COMITÉ DE MISE EN PLACE DE LA RÉVISION EN ÉDUCATION

Au cours de l'an dernier, le Comité de mise en place de la revue en éducation a beaucoup travaillé pour mettre en place les recommandations du Rapport de la révision de l'éducation. Ce fut très encourageant de voir cette démarche passer du stade de recommandations sur papier au stade de programmes et de pratiques réelles qui sont aujourd'hui mises en application. De nombreux changements ont été apportés et de nombreux autres sont en route. Nous avons élaboré une fiche de rendement pour suivre nos progrès, ce qui stimulera le dynamisme du processus, renforcera la responsabilisation et augmentera sa transparence.

LE PROFIL DE COMPÉTENCES PROFESSIONNELLES: LA FONDATION POUR LES ÉTAPES À VENIR

Élaboré en collaboration avec de nombreux directeurs de services funéraires ontariens au cours de plusieurs mois, le Profil de compétences professionnelles est une des nouvelles démarches importantes qui provient de la Revue en éducation. Ce profil explique, d'une manière détaillée, toutes les tâches qu'effectue pratiquement un directeur de services funéraires dans l'exercice de ses fonctions, ce qui contribue à détecter efficacement toutes les qualifications que doit avoir un directeur de services funéraires. Le profil de compétences professionnelles servira de liste de contrôle très utile pour planifier et pour évaluer l'éducation en service funéraires et les besoins en perfectionnement professionnel. Document très approfondi dont



l'élaboration a retardé l'action de certaines recommandations, le profil de compétences professionnelles est, selon nous, un outil inestimable pour le développement continu de l'éducation au sein de la profession, ce qui justifie le temps qui y a été consacré pour l'élaborer correctement.

OPTIONS EN VUE POUR LE PERFECTIONNEMENT PROFESSIONNEL DONNANT DROIT À UN CRÉDIT

Nous sommes aussi occupés à mettre au point un programme donnant un crédit au perfectionnement professionnel, ce qui augmentera énormément le choix et l'accessibilité aux programmes de l'éducation permanente. Les lignes directrices et un aperçu général de ce programme sont déjà bien avancés et ceci est un bel exemple où le Profil de compétences professionnelles jouera un rôle important. Nous serons en mesure de l'utiliser rapidement et de mesurer, d'approuver et de suivre facilement la pertinence des programmes de perfectionnement professionnel présents et futurs.

Lors de l'atelier de perfectionnement professionnel 2003, nous lancerons aussi un projet pilote de formation de précepteurs. Ce programme « enseignera aux directeurs de services funéraires comment enseigner aux directeurs de services funéraires », en apportant aux internes un encadrement et un mentorat professionnels accentués.

Alors que nous entamons la mise sur pied d'un poste de « Vérificateur de compétences professionnelles », nous sommes à la recherche d'un candidat de qualité pour remplir ce poste important. La personne choisie fera partie du personnel du Conseil des services funéraires et elle travaillera en étroite collaboration avec le Conseil et les collègues en se consacrant uniquement aux questions de l'éducation.

Le Comité de mise en place de la revue de l'éducation a franchi de passionnantes étapes cette année et nous continuerons de vous tenir au courant sur la poursuite de nos progrès.

Scott Doney
Président

OCTROI DES PERMIS ET ADMINISTRATION

MANDAT

En plus d'être le premier point de contact pour le public et pour les membres de la profession et d'effectuer toutes les fonctions propres à l'octroi des permis, le personnel administratif accomplit aussi diverses fonctions de soutien au fonctionnement journalier du Conseil.

NOUVEAU POSTE

En 2002, en raison de l'accroissement de ses responsabilités, le personnel de l'octroi des permis et de l'administration s'est adjoint un poste de « Coordinateur des services administratifs ». L'apport de ce nouveau poste nous aidera aussi à améliorer le service que nous donnons au public et aux membres de la profession.

UNE PLUS GRANDE EFFICACITÉ DANS LA DÉLIVRANCE DES PERMIS

Nous avons atteint le but que nous nous étions fixé de réduire d'une semaine complète, comparativement à l'an passé, le temps nécessaire à l'octroi des permis, afin que la totalité des 3 000 permis soit émis pour la fin du mois de janvier.

Dans la poursuite de notre engagement continu à accomplir notre mandat de protection du consommateur, nous avons revu les exigences des demandes pour les nouvelles entreprises et pour celles qui changent de propriétaire, en y incluant la vérification des antécédents de toutes les personnes ayant un intérêt bénéficiaire dans l'exploitation de l'entreprise du demandeur.

Statistiques pour 2001-2002

Enregistrements et permis émis	Nombre
Actifs	1804
Inactifs	695
Conditionnels	15
Abandonnés	0
Révoqués	1
Suspendus	1
Émérites	44
Réintégrés	6 (sous accord)
Opérateurs enregistrés de service de transfert	5

Permis	Établissements funéraires	Services de transfert
Offrant des services au public	579	26
N'offrant pas de services au public	2	
Conditionnels	1	
Révoqués	1	
Nouveaux établissements	10	2
Nombre d'établissements achetés (Actif et actions)	11	
Fermés	5	

Dès 2002, nous avons commencé à émettre des propositions et des ordonnances plus formelles aux titulaires de permis. L'usage de la panoplie d'outils dont nous disposons nous a permis de traiter les affaires plus rapidement et de donner aux titulaires de permis des options et des droits d'appel avec plus de clarté. Cette démarche a résulté en vingt-cinq (25) propositions émises en 2002. Aucun appel n'a porté fruit auprès du Tribunal d'appel en matière de permis et, dans quelques cas, les titulaires de permis ont pris des mesures rapidement pour éviter toute interruption de leur permis.

Propositions et ordonnances	Directeur de services funéraires	Établissement funéraire	Service de transfert
Révocations de permis	-	1	-
Propositions de permis conditionnel	9	1	-
Refus de délivrance du permis	2	-	-
Refus de renouvellement du permis	5	4	1
Ordonnance de suspension	1	1	-

MISE EN PLACE D'UN PROGRAMME DE FORMATION DE PRÉCEPTEURS

Un sondage entrepris auprès des titulaires de permis concernant un programme de formation de précepteurs a incité le Conseil à mettre ce programme sur pied dans le but de former des précepteurs qui seront responsables de superviser les candidats au cours de leur internat. En 2003, le Conseil prévoit de lancer un programme pilote de formation de précepteurs pour contribuer au développement de directeurs de services funéraires de qualité bien formés.

NOUVEAUX INTERNES

Alors que 79 internes ont commencé leur internat en 2002, il est important que nous fassions tout ce que nous pouvons pour offrir à ces nouveaux candidats une expérience de stage de formation professionnelle positive.

Ont subi l'examen en 2002:

	Permis décembre 2001	Permis juin 2002	Examens pour permis actif Inactif	Examens pour réintégration
Candidats internes	18	99	-	-
Autres candidats	1	-	1	-

PERFECTIONNEMENT PROFESSIONNEL

La réponse positive que nous avons reçue des participants au perfectionnement professionnel de 2002 montre que le Conseil fournit un programme qui répond aux besoins de la profession. Le fait d'avoir tenu compte des commentaires que les titulaires de permis nous ont transmis dans leurs évaluations annuelles aide le Conseil à présenter un programme varié et intéressant. De nombreux étudiants en éducation en services funéraires ont assisté à cet atelier de deux jours et les commentaires fournis par les titulaires de permis et les étudiants ont été positifs.

AMÉLIORATIONS DU SITE WEB

L'ajout de nouveaux liens à des sites gouvernementaux améliore notre site Web et apporte une valeur ajoutée aux consommateurs. Deux liens à des sites provinciaux permettront aux consommateurs d'obtenir des renseignements tels que « Que faire lorsque quelqu'un décède ? » et d'avoir un accès facile aux lois et aux réglementations de l'Ontario. Un lien à la « Passerelle d'information pour le consommateur canadien » permet aussi aux consommateurs d'avoir un lien direct à tout autre site qui les intéresse. En outre, les Bulletins du Conseil et les rapports annuels permettent aussi aux consommateurs et aux titulaires de permis d'avoir accès aux dernières publications du Conseil. Nous avons l'intention de commencer l'archivage des numéros antérieurs du Bulletin et du Rapport annuel du Conseil pour en permettre l'accès continu dans l'avenir.

Dans le cadre de notre engagement à accentuer la sensibilisation du consommateur et à renforcer les communications avec les titulaires de permis, nous avons commencé à recueillir des commentaires au sujet du site Web pour savoir comment nous pourrions l'améliorer davantage. Nous évaluerons les commentaires des consommateurs et des titulaires de permis et nous ferons de notre mieux pour répondre à leurs besoins.

AMÉLIORER L'INFORMATION DISPONIBLE ET L'ACCÈS AUX SERVICES OFFERTS

Une fois de nouveau, le Conseil a atteint son objectif qui consistait à publier trois Bulletins et il envisage de faire la même chose en 2003. Les améliorations apportées au Bulletin ont été bien accueillies par les titulaires de permis. Des changements visant à inclure dans tous les documents (y compris sur les permis) les renseignements utiles pour communiquer avec le Conseil devraient donner aux consommateurs un accès plus aisé à nos services. Tous les permis des établissements de services funéraires en 2003 porteront l'adresse du Conseil, le numéro de téléphone sans frais d'appel et l'adresse du site Web.

SUIVI DES PLAINTES ET DE LA DISCIPLINE

Les améliorations qui ont été apportées aux procédés et aux renseignements du suivi des plaintes et de la discipline dans notre base de données au cours de l'an dernier sont opérationnelles et nous continuerons de les peaufiner pour répondre à nos besoins.

BUTS ET OBJECTIFS POUR 2003

Voici quelques buts et objectifs qui ont été définis par le personnel de l'octroi des permis et de l'administration pour 2003:

- ◆ Lorsque cela est possible, mettre en place des changements au site Web selon les commentaires fournis par les consommateurs et par les titulaires de permis
- ◆ Élaborer un projet pilote de formation de précepteurs dans le cadre du Perfectionnement professionnel 2003
- ◆ Identifier des partenaires éventuels pour présenter l'atelier de Perfectionnement professionnel 2003 à Thunder Bay – Rechercher d'autres juridictions qui peuvent être intéressées à partager les coûts et les avantages d'un tel partenariat
- ◆ Renforcer notre stratégie de communication pour tenir les membres de la profession informés sur les questions découlant des changements législatifs – liens à notre site Web et publipostage spécial quand cela est nécessaire
- ◆ Tenir à jour le système de gestion des fichiers du Conseil, améliorer le classement des copies imprimées et des copies électroniques et élaborer un système de conservation des fichiers selon les meilleures pratiques en vigueur
- ◆ Publier le répertoire des titulaires de permis du Conseil dans les six semaines qui suivent l'octroi des permis, c'est-à-dire à la mi-mars

Susan Beck

Chef de l'octroi des permis et de l'administration

COMITÉ DE PLANIFICATION À LONG TERME

MANDAT

Le Comité de planification à long terme est responsable des actions et des activités du Conseil qui dépassent le cycle de planification d'affaires traditionnel.

IMPORTANTES RÉALISATIONS DU COMITÉ

Cette année, le Comité de planification à long terme a joué un rôle clé en permettant au Conseil d'atteindre son résultat stratégique de 2002 qui consistait à « Accroître la sensibilisation du public ». La volonté du Conseil à atteindre ce résultat stratégique fut clairement démontrée par l'augmentation de son engagement financier d'environ 50% plus élevé que l'année précédente envers le programme de sensibilisation du public. Le Comité a orienté une grande partie de ses efforts de sensibilisation du public en faisant appel à deux publications principales et à deux chaînes radio importantes ainsi qu'à des journaux communautaires.

Bien qu'il soit difficile de mesurer le succès de cette campagne d'information, de nombreux commentaires favorables ont été émis par le public et par le secteur des services funéraires. Le Conseil poursuivra ses efforts innovateurs pour que le public prenne connaissance de son existence et de la panoplie des services qui lui sont offerts, vu qu'on estime que la sensibilisation du public est un paramètre important pour renforcer la confiance et la protection du consommateur.

Le Comité tient à remercier le personnel et le Conseil pour la collaboration et pour l'appui continu qu'ils lui apportent.

Thomas (Tom) Preston

Président

Aperçu financier

Le cabinet Harris & Wright a procédé à la vérification des états financiers du Conseil des services funéraires et du Fond d'indemnisation d'arrangements funéraires payés à l'avance. Les états financiers produits reflètent de manière exacte, dans tous leurs éléments matériels, la situation financière du Conseil au 31 octobre 2002. Les états financiers complets sont disponibles sur demande.

RAPPORT DES VÉRIFICATEURS

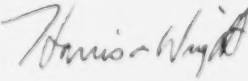
Aux Directeurs du
CONSEIL DES SERVICES FUNÉRAIRES

Nous avons vérifié le bilan du Conseil des services funéraires à la date du 31 octobre 2002, ainsi que l'état des revenus et des dépenses, l'état de l'excédent et les changements dans l'évolution de la situation financière pour l'exercice terminé à cette date. Ces états financiers sont la responsabilité de la direction du Conseil. Notre responsabilité est d'exprimer une opinion sur ces états financiers d'après la vérification que nous avons faite.

Nous avons effectué notre vérification conformément aux principes de vérification généralement reconnus. Ces principes exigent que nous planifions et exécutions une vérification pour obtenir l'assurance raisonnable que les états financiers ne comportent pas d'inexactitudes importantes. Une vérification comprend l'examen, par sondage, d'éléments probants à l'appui des montants et des présentations de renseignements dans les états financiers. Une vérification comprend aussi l'évaluation des principes comptables et des prévisions majeures faites par la direction, ainsi que l'évaluation de la présentation générale des états financiers.

Selon nous, ces états financiers représentent de manière adéquate, dans tous les aspects importants, la situation financière du Conseil au 31 octobre 2002 ainsi que les résultats de ses opérations et les changements dans l'évolution de la situation financière pour l'exercice terminé à cette date conformément aux principes comptables généralement reconnus.

Toronto, Ontario le 20 décembre 2002


Comptables agréés

La traduction a été effectuée par le Conseil des services funéraires.

CONSEIL DES SERVICES FUNÉRAIRES

(En vertu de la Loi sur les directeurs de services funéraires et les établissements funéraires, 1989)

BILAN
le 31 octobre 2002

Comparatif
2001

ACTIF

Actif à court terme:

Liquidités et banques	31,315	\$	24,397	\$
Investissements (Note 3)	2,149,917		2,362,347	
Divers recevables (Note 4)	90,747		77,779	
Dépenses prépayées	39,965		17,035	

2,311,944 2,481,558

Actifs immobilisés - aux prix coûtant: (Note 2a)

Ameublement et équipement de bureau	206,941		183,334	
Modifications locatives	21,353		19,751	

228,294 203,085

Moins - Dépréciation accumulée 120,047 97,050

108,247 106,035

2,420,191 \$ 2,587,593 \$

PASSIF

Passif à court terme:

Comptes payables et passif accumulé	42,269	\$	51,576	\$
Revenu différé des droits de permis (Note 2b)	200,950		199,965	
Salaires et taxes de vente payables	82		9,287	

243,301 260,828

Surplus

2,176,890 2,326,765

2,420,191 \$ 2,587,593 \$

CONSEIL DES SERVICES FUNÉRAIRES

ÉTAT DES REVENUS ET DES DÉPENSES

Exercice terminé le 31 octobre 2002

			Comparatif 2001	
REVENU				
Droits de permis des directeurs de services funéraires	377,100	\$	371,500	\$
Droits de permis des établissements funéraires	806,875		803,325	
Droits de permis des services de transfert	14,615		15,890	
	1,198,590		1,190,715	
Certificats en double exemplaire	310		460	
Droit d'inscription des étudiants	4,050		5,250	
Droits d'examen des étudiants	16,000		15,950	
Perfectionnement professionnel	62,834		56,857	
Revenu des investissements	104,926		141,466	
Frais d'administration - Fonds de compensation	5,000		5,000	
Ventes de répertoires, lois et revenus divers	10,614		7,238	
Remboursement - Ministère des services aux consommateurs et aux entreprises	41,079		37,239	
	1,443,403		1,460,175	
DÉPENSES (Tableau A)				
Salaires, lois sociales et compensation	594,855	\$	550,116	\$
Transport et communication	266,763		325,361	
Services	513,207		444,590	
Fournitures et équipement	218,453		212,846	
	1,593,278		1,532,913	
REVENU NET (PERTE) POUR L'ANNÉE	(149,875)	\$	(72,738)	\$

CONSEIL DES SERVICES FUNÉRAIRES

ÉTAT DE L'ÉVOLUTION DE LA SITUATION FINANCIÈRE Exercice terminé le 31 octobre 2002

		Comparatif 2001
RENTREES LIÉES AUX (UTILISÉES DANS LES) OPÉRATIONS		
Revenu net (perte) pour l'année	(149,875) \$	(72,738) \$
Postes n'affectant pas le fonds de roulement:		
Dépréciation et amortisation	23,537	20,775
Fonds de roulement lié aux (utilisé dans les) opérations	(126,338)	(51,963)
Changement net en fonds de roul. autres que liquidités (voir ci-dessous)	(53,425)	(51,607)
Rentrées liées aux (utilisées dans les) opérations	(179,763)	(103,570)
RENTREES LIÉES AUX (UTILISÉES DANS LES) INVESTISSEMENTS		
Ajouts aux biens immobilisés	(25,209)	(23,581)
Dépréciation des biens immobilisés expirés	(540)	-
Augmentation (diminution) en liquidités	(205,512)	(127,151)
Liquidités au début de l'année	2,386,744	2,513,895
ENCAISSE À LA FIN DE L'EXERCICE	2,181,232 \$	2,386,744 \$
Encaisse à la fin de l'exercice représenté par:		
Liquidités	31,315 \$	24,397 \$
Investissements	2,149,917	2,362,347
	2,181,232 \$	2,386,744 \$
CHANGEMENT NET EN FONDS DE ROULEMENTS AUTRES QUE DISPONIBILITÉS		
Augmentation (diminution) en:		
Actif à court terme:		
Divers recevables	12,968 \$	10,227 \$
Dépenses prépayées	22,930	284
	35,898	10,511
Passif à court terme:		
Comptes payables et passif accumulé	(9,307)	(41,901)
Revenu différé des droits de permis	985	1,575
Salaire et taxes de vente payables	(9,205)	(770)
	(17,527)	(41,096)
AUGMENT. NETTE EN FONDS DE ROUL. AUTRES QUE DISPONIBILITÉS	53,425 \$	51,607 \$

CONSEIL DES SERVICES FUNÉRAIRES NOTES ACCOMPAGNANT LES ÉTATS FINANCIERS

Exercice terminé le 31 octobre 2002

1. MISSION

La Mission du Conseil des services funéraires (le Conseil) est de réglementer la prestation de services funéraires et de services de transfert conformément à la *Loi sur les directeurs de services funéraires et les établissements funéraires* (la « Loi ») afin de servir et de protéger l'intérêt du public.

Buts et valeurs corporatifs

- Protéger les intérêts des consommateurs en Ontario en établissant, en instaurant et en maintenant des normes élevées d'exercice de la profession, de compétence professionnelle et de déontologie en matière de prestation de services funéraires et de services de transfert conformément à la Loi
- Informer les consommateurs de leurs droits
- Élaborer, instaurer et évaluer un plan permanent visant à atteindre efficacement les buts et les objectifs du Conseil
- Élaborer et instaurer des programmes en éducation à l'intention des fournisseurs de services funéraires et de services de transfert
- Consulter les intervenants dans le but d'identifier leurs besoins et leurs intérêts
- Élaborer des recommandations à l'intention du Gouvernement au niveau législation, réglementations, ainsi que politiques et pratiques

Le Ministre des Services aux consommateurs et aux entreprises détient la responsabilité pour la législation et la réglementation sur la protection des consommateurs en Ontario et supervise la qualité des services fournis par le Conseil.

2. PRINCIPALES CONVENTIONS COMPTABLES

(a) Dépréciation

La dépréciation sur l'ameublement et sur l'équipement est fournie selon la méthode de l'amortissement linéaire en utilisant un taux annuel de 10 %. Les modifications locatives sont dépréciées sur la durée du bail.

(b) Revenu différé du droit de permis:

Le revenu différé du droit de permis représente la partie prépayée des droits qui appartient aux deux derniers mois de l'année civile.

3. INVESTISSEMENTS - Valeur de marché 2 225 542 \$ (2001 - 2 425 478 \$)

		Comparatif 2001
PRIN-CANADA - 2.985 %, échéance le 1er octobre 2003	199,999 \$	-
Marché monétaire canadien - TD	50,170	-
Oblig. d'épargne CDA - 4.367 %, échéance le 1er déc. 2005	199,999	-
Oblig. d'épargne CDA - 5.082 % échéance le 1er juin 2008	999,999	-
Oblig. d'épargne Ont.CS02 2.75 %, échéance le 21 juin 2009	500,000	-
Province de l'Ont. - 4.407 %, échéance le 6 décembre 2002	199,750	-
Acceptations bancaires TD - 2.74 %, échéance le 28 novembre 2001		180,526
Billets de trésorerie Mercury REC Senior - échéance le 28 août 2002		421,846
Billets de trésorerie Mercury REC Senior - échéance le 25 février 2002		1,160,386
Obligations Banque TD - échéance le 14 août 2002		599,589
	2,149,917 \$	2,362,347 \$

4. DIVERS RECEVABLES

		Comparatif 2001
Intérêt recevable	55,830 \$	44,457 \$
Minist. Services consom. et entreprises - Remboursement	24,401	20,994
Revenu du fonds de compensation et divers	10,516	12,328
	90,747 \$	77,779 \$

5. BAIL- ENGAGEMENTS

L'espace des bureaux est loué par un accord à long terme qui expirera le 1er septembre 2006. Les baux pour les automobiles louées pour les inspecteurs expireront en mai 2004 et en septembre 2004. Les paiements futurs minimum de location pour ces baux avec des dates d'expiration d'un an ou plus étaient les suivants au 31 octobre 2002:

2003	44,263 \$
2004	30,984
2005	15,060
2006	13,805 \$
	104,112 \$

6. Le Comité du fonds de compensation gère les affaires du fonds d'indemnisation des services funéraires prépayés établi en vertu de la *Loi sur les directeurs de services funéraires et les établissements funéraires* de 1989.



FONDS DE COMPENSATION DES SERVICES FUNÉRAIRES PRÉPAYÉS

(En vertu de la Loi sur les directeurs de services funéraires et les établissements funéraires, 1989)

BILAN
le 31 octobre 2002

		Comparatif 2001
ACTIF		
Actif à court terme:		
Liquidités:		
Banque Toronto Dominion	24,552 \$	20,682 \$
Compte en fiducie – Toronto Dominion	3,585	22,447
Intérêts à recevoir	3,961	4,255
Règlement à recevoir	-	4,800
	32,098	52,184
Investissements – au prix coûtant (Note 4)		
(Valeur du marché 1 668 508 \$; 2001: 1 702 317 \$)	1,686,208	1,652,269
	1,718,306 \$	1,704,453 \$
PASSIF		
Passif à court terme:		
Frais d'administration de fiducie accumulés	4,998 \$	5,250 \$
Coûts administratifs accumulés	5,000	8,000
Frais juridiques accumulés	4,288	-
Honoraires de vérification accumulés	2,500	5,416
Taxe de vente et divers	302	762
	7,088	19,428
Surplus	1,701,218	1,685,025
	1,718,306 \$	1,704,453 \$

ÉTAT DES REVENUS ET DES DÉPENSES Exercice terminé le 31 octobre 2002

		Comparatif 2001
Revenu:		
Palements initiaux	3,600 \$	4,320 \$
Distributions des gains en capital	21,071	14,536
Revenu en intérêts et en dividendes	82,578	86,663
	107,249	105,519
Dépenses:		
Coûts administratifs	5,000	5,000
Frais bancaires	43	-
Fonds prépayés indemnisés	63,458	54,866
Honoraires	7,203	2,916
Frais d'administration de fiducie	10,552	10,572
Opération de règlement non récupéré	4,800	-
	91,056	73,354
Excédent du revenu sur les dépenses	16,193 \$	32,165 \$